



# भारत का राजपत्र

# The Gazette of India

असाधारण

## EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

## PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

## PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 88]

नई दिल्ली, शुक्रवार, मार्च 3, 2017/फाल्गुन 12, 1938

No. 88]

NEW DELHI, FRIDAY, MARCH 3, 2017/PHALGUNA 12, 1938

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 3 मार्च, 2017

(वर्ष 2017 का 2)

फा०सं० 21-5/2016-बीएडसीएस—केंद्र सरकार, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग), की अधिसूचना संख्या 39 के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खण्ड (बी) के उपखण्ड (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए:

(ए) जो उक्त अधिनियम की धारा 11 की उपधारा (1) के खण्ड (बी) और धारा 2 की उपधारा (1) के खण्ड (के) के परंतुक के तहत केन्द्रीय सरकार को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी की गई, और

(बी) दिनांक 9 जनवरी, 2004 को भारत के राजपत्र, असाधारण भाग II, खण्ड 3 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या का.आ. 44 (अ) और 45 (अ) के तहत — भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतत्द्वारा निम्नवत् विनियम बनाता है, अर्थात्

दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं—सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017

(वर्ष 2017 का 2)

अध्याय—I

प्रारंभिक

## 1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ

- इन विनियमों को दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं—सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017 (वर्ष 2017 का 2) कहा जाएगा।
  - यह विनियम एड्रेसेबल प्रणालियों के माध्यम से उपलब्ध कराई गई टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं पर संपूर्ण भारत में लागू होंगे।
  - (क) उप खण्ड (ख) में यथा उपबन्धित, विनियमों के अलावा यह विनियम आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ अस्सी दिनों के पश्चात् लागू होंगे।
- (ख) विनियम 24 के उप विनियम (5) तथा विनियम 25, 31, 32, 33, 34, तथा 37, इन विनियमों के आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ बीस दिनों के पश्चात् लागू होंगे।

2. **परिभाषा**— इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो: -

- (ए) “अधिनियम” से आशय भारतीय दूरसंचार प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) से है;
- (बी) “सक्रिय सब्सक्राइबर” से, इन विनियमों के प्रयोजन के लिए, आशय है कोई ऐसा सब्सक्राइबर, जिसे सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली के अनुसार टेलीविजन चैनलों के सिगनल प्राप्त करने के लिए प्राधिकृत किया गया है और जिसके सेट टॉप बॉक्स को सिगनल मना नहीं किया गया है;
- (सी) “एड्रेसेबल प्रणाली” से आशय है एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण (जिसमें हार्डवेयर और इससे सम्बद्ध सॉफ्टवेयर शामिल हैं) अथवा एक से अधिक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण, जिन्हे एकीकृत प्रणाली में रखा गया हो और जिनके माध्यम से कार्यक्रमों का संचारण, टेलीविजन चैनलों के सिगनलों के पुनः संचारण समेत, कूट (एनक्रिप्टिड) किया जा सकता है और जिन्हें सब्सक्राइबर को टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा सब्सक्राइबर की स्पष्ट पंसद व अनुरोध पर, प्राधिकृत सीमाओं के भीतर, सब्सक्राइबर के परिसर में किसी उपकरण अथवा उपकरणों से कूटानुवाद (डिकोड) किया जा सकता है;
- (डी) “अ—ला—कार्ट अथवा अ—ला—कार्ट चैनल” से टीवी चैनल के प्रस्ताव के संदर्भ में आशय एकल आधार वाले चैनल के अलग—अलग प्रस्ताव से है;
- (ई) “प्राधिकरण” से आशय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उपधारा (1) के तहत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण से है;
- (एफ) “बुके” या “चैनलों के बुके” से आशय विशिष्ट चैनलों के संकलन से है, जिनकी एक समूह या बंडल के रूप में पेशकश की जाती हैं और जिसमें इसकी सभी व्याकरणिक विभिन्नताएं तथा संबद्ध अभिव्यक्तियों का तदनुसार आशय होगा;
- (जी) “प्रसारक” से आशय किसी व्यक्ति, व्यक्तियों के समूह, निगमित निकाय, या किसी संगठन या किसी ऐसे निकाय से है, जो अपने नाम पर अपने चैनलों के लिए केंद्र सरकार से डॉउनलिंकिंग अनुमति प्राप्त कर प्रोग्रामिंग सेवाएं मुहैया करवाता है;
- (एच) “अधिकतम खुदरा मूल्य में प्रसारक की हिस्सेदारी” पे चैनल अथवा पे चैनलों के बुके के संदर्भ में इसका आशय किसी टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा प्रसारक को उसके पे चैनलों अथवा पे चैनलों के बुके के लिए, जैसा भी मामला हो, देय शुल्क है जिसके लिए उस प्रसारक से वितरक द्वारा विधिवत् रूप से प्राधिकृति प्राप्त की गई हो;
- (आई) “प्रसारण सेवाओं” का आशय है अंतरिक्ष के माध्यम से अथवा केबल के माध्यम से विद्युत चुम्बकीय तरंगों के संप्रेषण द्वारा संचार के किसी भी रूप जैसे चिह्नों, सिग्नलों, लेखनों, चित्रों, प्रतिबिंबों और सभी प्रकार की आवाजों का प्रसार, जिसे आम जनता द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त किया जाना आशयित है, और इसकी सभी व्याकरणिक विभिन्नताओं और सजातीय अभिव्यक्तियों का तदनुसार अर्थ माना जाएगा;
- (जे) “केबल सेवा” अथवा “केबल टीवी सेवा” से आशय कार्यक्रमों का प्रसारण है, जिसमें केबल के माध्यम से टेलीविजन चैनलों के सिग्नलों का पुनर्प्रसारण शामिल है;
- (के) “केबल टेलीविजन नेटवर्क” अथवा “केबल टीवी नेटवर्क” से आशय है, क्लोर्ड ट्रांसमिशन पाथ और संबंधित सिगनल जनरेशन, नियंत्रण और वितरण उपकरण से मिलकर बनी कोई प्रणाली, जिसे मल्टीपल सब्सक्राइबरों द्वारा केबल सेवा प्राप्त करने के लिए डिजाइन किया गया है;
- (एल) “अनुपालन अधिकारी” से आशय है, किसी सेवा प्रदाता द्वारा नामजद कोई व्यक्ति जो इन विनियमों के तहत अनुपालन के लिए आवश्यकताओं को समझने में सक्षम है;
- (एम) “उपभोक्ता सेवा केन्द्र” का आशय किसी टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा विनियम 25 के उप—विनियम (1) के तहत स्थापित विभाग अथवा एक सुविधा से है ताकि टेलीफोन अथवा इलेक्ट्रॉनिक अथवा अन्य पद्धतियों से सेवा अनुरोधों का निपटान किया जा सके, प्रश्नों का उत्तर दिया जा सके, शिकायतों को दर्ज किया जा सके तथा उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान किया जा सके;
- (एन) “उपभोक्ता सेवा नम्बर” का आशय किसी टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा विनियम 25 के उप—विनियम (1) के अनुपालन में विनिर्दिष्ट एक निशुल्क टेलीफोन नम्बर से है ताकि उपभोक्ता को उपभोक्ता सेवा केन्द्र तक पहुंच मुहैया करवाई जा सके;
- (ओ) “उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा” का आशय टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा उपभोक्ता जागरूकता और उसके द्वारा पेशकश की जा रही सेवाओं के संबंध में जानकारी के प्रसार हेतु विनिर्दिष्ट प्रोग्रामिंग सेवा है;
- (पी) “उपभोक्ता भवन उपकरण” अथवा “सीपीई” का आशय उपभोक्ता के भवन में संस्थापित घटकों तथा अनुपांगी उपकरणों से है ताकि एड्रेसेबल प्रणालियों के माध्यम से टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं की प्राप्ति सुनिश्चित की जा सके जिसमें केबल की तार, सेट टॉप बॉक्स, सेट टॉप बॉक्स हेतु रिमोट कंट्रोल, डिश एंटीना, लो नॉइस ब्लॉक कन्वर्टर अथवा कोई अन्य उपकरण शामिल है, जो टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं प्राप्त करने के लिए अनिवार्य हो;
- (क्यू) “डॉयरेक्ट—टू—होम ऑपरेटर” अथवा “डीटीएच ऑपरेटर” से आशय है ऐसा व्यक्ति जिसे केंद्र सरकार द्वारा डॉयरेक्ट—टू—होम (डीटीएच) सेवाएं प्रदान करने के लिए लाइसेंस दिया गया है;

- (आर) “डॉयरेक्ट-टू-होम सेवा” अथवा “डीटीएच सेवा” से आशय है उपग्रह प्रणाली का उपयोग करके, बिना किसी केबल आपरेटर अथवा टेलीविजन चैनलों के किसी अन्य वितरक, के सीधे सब्सक्राइबर के घर तक टेलीविजन के सिग्नलों का पुनर्प्रसारण करना;
- (एस) “डिस्ट्रीब्यूशन प्लेटफार्म” से आशय डीटीएच आपरेटर, मल्टी सिस्टम आपरेटर, एचआईटीएस आपरेटर अथवा आईपीटीवी आपरेटर के वितरण नेटवर्क से है;
- (टी) “टेलीविजन चैनलों का वितरक” अथवा “वितरक” से आशय डीटीएच आपरेटर, मल्टी सिस्टम आपरेटर, एचआईटीएस आपरेटर अथवा आईपीटीवी आपरेटर से है;
- (यू) “वितरक का खुदरा मूल्य” अथवा “डीआरपी” से आशय इन विनियमों के प्रयोजनार्थ आशय, कर के अलावा उस मूल्य से है जो सब्सक्राइबर द्वारा उस अ—ला—कार्ट चैनल अथवा पे—चैनलों के बुके के संदर्भ में, जैसा भी मामला हो, भुगतान किया जाता है, जिसकी घोषणा टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा की जाती है;
- (वी) “इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्रामिंग मार्गदर्शिका” अथवा “ईपीजी” से आशय टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा अनुरक्षित कार्यक्रम मार्गदर्शिका से है जिसमें टेलीविजन चैनलों तथा कार्यक्रमों को सूचीबद्ध किया जाता है और जिसमें कार्यक्रम और उनके समय निर्धारण संबंधी जानकारी होती है तथा इसमें ऐसी और जानकारी वाली मार्गदर्शिका शामिल होती है जिसमें सब्सक्राइबर नेवीगेट कर ऐसे उपलब्ध चैनलों और कार्यक्रमों का चयन कर सकते हैं;
- (डब्ल्यू) “फ्री—टु—एयर चैनल” अथवा “फ्री—टु—एयर टेलीविजन चैनल” से आशय ऐसे टेलीविजन चैनल से है, जिसे प्रसारक द्वारा इस रूप में घोषित किया जाता है और जिसके लिए टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा ऐसे चैनल के सिग्नल हेतु प्रसारक को किसी शुल्क का भुगतान नहीं किया जाता है ;
- (एक्स) “हैड एंड इन द स्काई आपरेटर” अथवा “एचआईटीएस आपरेटर” से आशय ऐसे व्यक्ति से है, जिसे केंद्र सरकार द्वारा हैड एंड इन द स्काई (एचआईटीएस) सेवा प्रदान करने के लिए अनुमति प्रदान की गयी है;
- (वाई) “हैड एंड इन द स्काई सेवा” अथवा “एचआईटीएस सेवा” से आशय टेलीविजन चैनलों के सिग्नलों के पुनर्प्रसारण सहित कार्यक्रमों के प्रसारण से है—
- (i) मध्यस्थों को जैसे केबल प्रचालक या मल्टी सिस्टम ऑपरेटरों को उपग्रह प्रणाली का प्रयोग करते हुए और सब्सक्राइबरों को सीधे नहीं, और
- (ii) उपग्रह प्रणाली तथा स्वयं का केबल नेटवर्क उपयोग कर सब्सक्राइबरों को ;
- (जेड) “इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन आपरेटर” अथवा “आईपीटीवी आपरेटर” से आशय ऐसे व्यक्ति से है जिसे केंद्र सरकार द्वारा आईपीटीवी सेवा प्रदान करने के लिए अनुमति प्रदान की गयी है;
- (एए) “इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन सेवा” अथवा “आईपीटीवी सेवा” से आशय है एक या अधिक सेवा प्रदाताओं के क्लोज्ड नेटवर्क पर इंटरनेट प्रोटोकॉल का उपयोग करके एड्रेसेबल पद्धति में मल्टी चैनल टेलीविजन कार्यक्रमों का वितरण करना;
- (बीबी) “स्थानीय केबल ऑपरेटर” अथवा “एलसीओ” से आशय, ऐसे व्यक्ति से है जिसे केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 के नियम 5 के अंतर्गत पंजीकृत किया गया है;
- (सीसी) “लॉक इन अवधि” अलाकार्ट चैनल अथवा चैनलों के बुके के सब्सक्रिप्शन के संदर्भ में सब्सक्रिप्शन की अवधि है जिसके दौरान सब्सक्राइबर तथा सब्सक्रिप्शन की पेशकश करने वाला टेलीविजन चैनलों का वितरक ऐसे चैनलों अथवा चैनलों के बुके के सब्सक्रिप्शन को बंद नहीं कर सकता है अथवा उसमें किसी प्रकार का परिवर्तन नहीं कर सकता है;
- (डीडी) “अधिकतम खुदरा मूल्य” अथवा “एमआरपी” से आशय इन विनियमों के प्रयोजनार्थ आशय, कर के अलावा, ऐसे अधिकतम मूल्य से है जो किसी सब्सक्राइबर द्वारा अ—ला—कार्ट पे चैनल अथवा पे—चैनलों के बुके, जैसा भी मामला हो, के लिए देय है;
- (ईई) “मल्टी सिस्टम ऑपरेटर” अथवा “एमएसओ” से आशय एमएसओ से आशय किसी ऐसे ऑपरेटर से है जिसे केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 के नियम 11, के अंतर्गत पंजीकरण प्रदान किया गया है और जो किसी प्रसारक से कोई कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है और एक से अधिक सब्सक्राइबर को सीधे ही अथवा एक या अधिक स्थानीय केबल ऑपरेटरों के माध्यम से, साथ—साथ प्राप्त करने के लिए, इन्हें पुनः संचारित करता है अथवा अपनी स्वयं की कार्यक्रम सेवा को संचारित करता है;
- (एफएफ) “नेटवर्क क्षमता शुल्क” से आशय, कर के अलावा, उस राशि से है जो एक सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए टेलीविजन चैनलों को प्राप्त करने के लिए उपयोग किए गए वितरण नेटवर्क क्षमता हेतु टेलीविजन चैनलों के वितरक को देय है तथा इसमें पे चैनल अथवा पे चैनलों के बुके, जैसा भी मामला हो, के लिए सब्सक्रिप्शन शुल्क शामिल नहीं है;
- (जीजी) “नोडल अधिकारी” से आशय विनियम 28 के उप विनियम (1) के तहत टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा नियुक्त अथवा विनिर्दिष्ट किसी अधिकारी से है;
- (एचएच) “पे—चैनल” से आशय ऐसे चैनल से है, जिसे प्रसारक द्वारा इस रूप में घोषित किया जाता है तथा जिसके लिए टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा प्रसारक को अधिकतम खुदरा मूल्य के हिस्से को भुगतान किया जाना होता है और जिसके लिए सब्सक्राइबरों तक ऐसे चैनलों के वितरण हेतु प्रसारक से विधिवत प्राधिकार प्राप्त करना आवश्यक होता है;

- (आईआई) "कार्यक्रम" से आशय किसी टेलीविजन प्रसारण से है तथा इसमें निम्नवत शामिल हैं:-
- (i) फिल्मों, वृत्तचित्रों, नाटकों, विज्ञापनों तथा धारावाहिकों का प्रदर्शन;
- (ii) कोई श्रव्य अथवा दृश्य अथवा श्रव्य-दृश्य सजीव प्रदर्शन अथवा प्रस्तुतीकरण; और....
- "कार्यक्रम सेवा" अभिव्यक्ति का तदनुसार अर्थ समझा जाएगा;
- (जेजे) "सेवा प्रदाता" से आशय सेवा प्रदाता के रूप में सरकार से है और जिसमें लाइसेंसधारी के साथ प्रसारक, टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा स्थानीय केबल ऑपरेटर भी शामिल हैं;
- (केके) "सेट टॉप बॉक्स" का आशय एक ऐसे उपकरण से है जो टेलीविजन रिसीवर से जुड़ा हुआ या उसका एक भाग होता है और जो सब्सक्राइबर को सब्सक्राइब किए गए चैनलों को देखने में समर्थ बनाता है;
- (एलएल) "सब्सक्राइबर" से आशय इन विनियमों के प्रयोजनार्थ ऐसे व्यक्ति से है जो किसी टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा उपलब्ध कराई गई टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को ऐसे व्यक्ति द्वारा बताए गए स्थान पर बिना किसी अन्य व्यक्ति को पुनरप्रसारित किए केबल टेलीविजन के सिग्नल प्राप्त करता है और केबल टेलीविजन के सिग्नलों को आगे किसी अन्य व्यक्ति को कोई विशिष्ट धनराशि प्राप्त कर न ही सुनने देता है और न ही देखने देता है और सब्सक्राइब की गई टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को प्राप्त करने के लिए ऐसे प्रत्येक स्थान पर अवस्थित ऐसा प्रत्येक सेट टॉप बॉक्स एक सब्सक्राइबर माना जाएगा;
- (एमएम) "सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली" से आशय है, कोई प्रणाली या उपकरण जो सब्सक्राइबर का नाम और पता, सब्सक्राइबर द्वारा उपयोग में लाया जा रहा हार्डवेयर, सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब चैनल या चैनलों के बुके (गुच्छे), प्रणाली में यथापरिभाषित चैनलों के बुक या चैनलों का मूल्य, किसी चैनल या चैनलों के बुके की एकिवेशन या डिएकिवेशन की तारीख और समय, सब्सक्राइबर के रिकार्ड पर किए गए सभी कार्यों का एक लॉग, प्रत्येक सब्सक्राइबर को दिए गए इनवॉइस और भुगतान की गई धनराशि का प्रत्येक बिलिंग अवधि के लिए सब्सक्राइबर को प्रदान की गई छूट के संबंध में सब्सक्राइबर का रिकार्ड तथा ब्योरा एकत्रित करता है,
- (एनएन) "टैरिफ आदेश" का आशय दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रेसेबल प्रणालियां) टैरिफ आदेश, 2017 है;
- (ओओ) "टेलीविजन चैनल" से आशय किसी चैनल से है जिसे केंद्र सरकार द्वारा समय-समय पर जारी नीतिगत दिशा निर्देशों के तहत डाउनलोडिंग हेतु अनुमति प्रदान की गई हो तथा "चैनल" शब्द का अभिप्राय "टेलीविजन चैनल" माना जाएगा।
- (2) इन विनियमों में प्रयुक्त किए गए किंतु परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम में या केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 और इसके तहत बाएँ गए नियमों और अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों और अभिव्यक्तियों का अर्थ वही होगा, जो उन्हें यथास्थिति, उप अधिनियमों या नियमों या अन्य विनियमों में क्रमशः निर्दिष्ट किया गया है।

## अध्याय-II

### टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं का सब्सक्रिप्शन

#### 3. टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं उपलब्ध कराया जाना —

- (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं उपलब्ध कराने से पूर्व कंटीशनल एक्सेस प्रणाली के साथ समेकित सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली को स्थापित एवं प्रचालित करेगा ताकि चैनलों, बिलिंग अथवा प्रतिदाय हेतु पृथक प्राथमिकता को दर्ज करवाकर तथा उपलब्ध करवाकर सब्सक्राइबरों को कूटबद्ध टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं का कुशल तथा त्रुटिमुक्त संवितरण सुनिश्चित किया जा सके तथा ऐसी सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर अधिसूचित लागू विनियमों तथा प्रशुल्क आदेशों के उपर्योगों का अनुपालन करेगी।
- (2) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक उपभोक्ता अनुकूल पद्धतियों को अंगीकार करेगा जिसमें असीमित रूप से टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के सब्सक्रिप्शन के अनुरोध हेतु उपभोक्ता सेवा केन्द्र को टेलीफोन द्वारा की गई कॉल तथा वेबसाइट पर किया गया अनुरोध शामिल है।
- (3) तकनीकी तथा प्रचलनात्मक व्यवहार्यता के अध्ययीन टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा इसका संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, गैर-विभेदकारी आधार पर प्रत्येक ऐसे उपभोक्ता को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं हेतु अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से सात दिनों के भीतर सेवाएं उपलब्ध कराएगा।
- (4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक उपभोक्ताओं को मासिक सब्सक्रिप्शन के आधार पर अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी अलाकार्ट चैनल(लों) और बुके की अनिवार्य रूप से पेशकश करेगा।
- वशर्ट कि उपर्युक्त पद्धति से अलाकार्ट चैनल अथवा बुके की पेशकश करने के साथ-साथ टेलीविजन चैनलों का वितरक अन्य योजनाओं की पेशकश कर सकता है।
- (5) टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं की पेशकश करने वाला टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपभोक्ता आवेदन फर्म को इलेक्ट्रॉनिक अथवा ट्रॉनिक अथवा दोनों फार्मट में तैयार करेगा जिसमें ऐसी सेवाओं के प्रारंभिक सब्सक्रिप्शन हेतु इन विनियमों की अनुसूची 1 में यथा उपबंधित जानकारी अंतर्विष्ट होगी।

#### 4. नए कनेक्शन हेतु प्रक्रिया— (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपभोक्ताओं को कनेक्शन उपलब्ध कराने के समय उहें सेवाओं के ब्यारे के संबंध में सम्पूर्ण जानकारी देगा, जिसमें अन्य जानकारी के अलावा प्रतिमाह अधिकतम खुदरा मूल्य, अलाकार्ट चैनलों अथवा बुके का वितरक स्तर पर खुदरा मूल्य, नेटवर्क क्षमता का प्रतिमाह शुल्क तथा उपभोक्ता भवन उपकरण का मूल्य, सिक्योरिटी डिपोजिट, किराया राशि, गारंटी/वारंटी, उपभोक्ता भवन उपकरण का रखरखाव और स्वामित्व, जैसा भी मामला हो, शामिल होगी।

- (2) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा कि मामला हो, विधिवत रूप से भरे गए उपभोक्ता आवेदन फार्म (अनुसूची-I) की प्राप्ति पर उपभोक्ता को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं उपलब्ध कराएगा तथा इसकी एक प्रति उपभोक्ता को उपलब्ध कराएगा।
- (3) टेलीविजन चेनल का प्रत्येक वितरक अथवा इसका संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली का उपयोग करके प्रत्येक सब्सक्राइबर को एक विशिष्ट पहचान संख्या प्रदान करेगा जिसे प्रत्येक सब्सक्राइबर को रजिस्टर्ड मोबाइल नम्बर पर लघु संदेश सेवा द्वारा तथा संचार की अन्य पद्धतियों यथा ई-मेल, बी-मेल, मासिक बिल अथवा भुगतान रसीद के माध्यम से, जैसा उचित समझा जाए, संप्रेषित कराएगा।
- (4) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा कि मामला हो, सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली में उपभोक्ता आवेदन फार्म के ब्याए दर्ज करने के बाद ही सब्सक्राइबर के लिए टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को एकिटवेट करेगा।
- बशर्ते कि टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं हेतु प्रभार का भुगतान सब्सक्राइबर द्वारा ऐसी सेवाओं को एकिटवेट किए जाने की तिथि से किया जाएगा।
- (5) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा कि मामला हो, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं उपलब्ध करने के लिए नए कनेक्शन की संस्थापना हेतु संस्थापना प्रभार के रूप में अधिकतम तीन सौ पचास रुपए तक की राशि प्रभारित कर सकता है।
- (6) टेलीविजन चेनलों का वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा कि मामला हो, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को एकिटवेट करने के लिए एकिटवेशन राशि के रूप में अधिकतम एक सौ रुपए तक की राशि प्रभारित कर सकता है।

### अध्याय-III

#### सेवा का रखरखाव

5. टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के सब्सक्रिप्शन में परिवर्तन — (1) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध को प्राप्त किए बिना उस सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब की गई सेवाओं में कोई परिवर्तन नहीं करेगा।

- (2) उप विनियम (1) में संदर्भित अनुरोधों से संबंधित अमिलेखों को टेलीविजन चेनल के वितरक द्वारा ऐसे अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से कम से कम तीन माह की अवधि के लिए रखरखाव किया जाएगा तथा कभी भी मांग जाने पर प्राधिकरण को उपलब्ध कराया जाएगा।

बशर्ते कि कोई भी शिकायत या विवाद होने की स्थिति में ऐसे अमिलेखों को वितरक द्वारा ऐसी शिकायत या विवाद के अंतिम निपटान होने तक संभालकर रखा जाएगा।

6. चेनलों अथवा बुके का सब्सक्रिप्शन :- टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध प्राप्त होने पर अनुरोध किए गए चेनलों अथवा बुके को जो कि इसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध है को यथा शीघ्र, बहुतर घंटों की अवधि के भीतर एकिटवेट करेगा :

बशर्ते कि सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किए गए चेनल अथवा बुके हेतु प्रभारों का भुगतान ऐसे चेनलों अथवा बुके को एकिटवेट किए जाने की तिथि में देय होगा।

7. सब्सक्रिप्शन से चेनलों अथवा बुके को डिएकिटवेट किया जाना :- टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किए गए चेनलों अथवा बुके को ऐसे सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन से यथा शीघ्र, बहुतर घंटों की अवधि के भीतर डिएकिटवेट करेगा:

बशर्ते कि टेलीविजन चेनलों का वितरक डिएकिटवेट करने के ऐसे अनुरोध को अस्वीकार कर सकता है यदि सब्सक्राइब किया गया चेनल या बुके लॉक-इन-अवधि के भीतर हो जिसके संबंध में टेलीविजन चेनलों के वितरक ने अपनी वेबसाइट पर घोषणा की थी तथा ऐसे चेनलों अथवा बुके के सब्सक्रिप्शन के समय सब्सक्राइबर को इसकी जानकारी दी थी।

बशर्ते आगे कि डिएकिटवेट किए जाने के अनुरोध को अस्वीकार किए जाने के मामले में टेलीविजन चेनलों का वितरक ऐसी अस्वीकृति के कारणों का व्यौरा सब्सक्राइबर को उनके पंजीकृत मोबाइल नम्बर पर लघु संदेश सेवा द्वारा तथा संचार की अन्य ऐसी पद्धतियों के माध्यम से उपलब्ध कराएगा जैसा कि टेलीविजन चेनलों के वितरक द्वारा उपर्युक्त समझा जाए।

8. चेनल बंद करने तथा चेनल के स्वरूप में परिवर्तन करने का नोटिस— (1) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अपने सब्सक्राइबरों को इसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध चेनलों के स्वरूप में किसी प्रकार के परिवर्तन के बारे में ऐसे नियत परिवर्तन से कम से कम पन्द्रह दिन पूर्व टेलीविजन स्कीन पर संबंधित चेनल पर स्क्रॉल चताकर जानकारी प्रदान करेगा तथा ऐसी जानकारी को उपभोक्ता सेवा संबंधी प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से भी प्रसारित किया जाएगा।

(2) टेलीविजन चेनलों का कोई भी वितरक अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध किसी भी चेनल को कम से कम पन्द्रह दिनों का पूर्व नोटिस संबंधित चेनल पर स्क्रॉल चलाए बिना बंद नहीं करेगा तथा ऐसे नोटिस को उपभोक्ता सेवा संबंधी प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से भी प्रसारित किया जाएगा।

बशर्ते कि किसी प्राकृतिक आपदा अथवा तकनीकी खराबी के कारण चेनल को बंद किए जाने की स्थिति में इस उप-विनियम की कोई भी शर्त लागू नहीं होगी।

9. डिस्ट्रीब्यूशन प्लेटफार्म पर चेनलों की अनुपलब्धता — (1) टेलीविजन चेनलों का कोई भी वितरक सब्सक्राइबर से किसी ऐसे पे-चेनलों अथवा पे-चेनलों के बुके जो इसके प्लेटफार्म पर अनुपलब्ध हो जाता है के बंद हो जाने की तिथि से कोई शुल्क नहीं लेगा।

बशर्ते कि यदि ऐसा चेनल किसी सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए पे-चेनलों के बुके का भाग रहा हो तो वितरक सभी घटक पे-चेनलों के वितरक खुदरा मूल्य के योग की तुलना में ऐसे बुके पर वितरक द्वारा दी जा रही छूट को ध्यान में रखते हुए, सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए उस बुके के सब्सक्रिप्शन प्रभार में उस चेनल की छूट प्राप्त खुदरा मूल्य की राशि के समतुल्य राशि की कमी करेगा।

- (2) यदि किसी सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन पैकेज में सम्मिलित कोई पे-चेनल अथवा बुके किसी कारण से किसी टेलीविजन चेनलों के वितरक के प्लेटफार्म पर अनुपलब्ध हो जाता है तो टेलीविजन चेनलों का ऐसा वितरक बंद किए गए पे-चेनलों अथवा बुके को उस सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन पैकेज में किसी वैकल्पिक पे-चेनल अथवा बुके के साथ प्रतिस्थापित नहीं करेगा।

बशर्ते कि कोई भी सब्सक्राइबर नए चेनलों अथवा बुके को सब्सक्राइब कर सकता है तथा वितरक अथवा उसका संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध प्राप्त होने पर ऐसे अनुरोध किए गए चेनलों अथवा बुके को एक्टिवेट करेगा।

10. **लॉक-इन-अवधि के दौरान वितरण प्लेटफार्म पर सभी घटक चेनलों के उपलब्ध होने पर सब्सक्राइब किए गए बुके को बंद करने अथवा उसमें संशोधित किए जाने पर प्रतिबंध :- टेलीविजन चेनल का कोई भी वितरक लॉक-इन अवधि के दौरान सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए किसी बुके जिसके लिए ऐसे सब्सक्राइबर ने वितरक द्वारा पेशकश की गई किसी योजना के अनुपालन में अग्रिम भुगतान किया हो, के दौरान एवं बुके का भाग बनने वाले सभी चेनल उसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध होने की स्थिति में, उस बुके को बंद नहीं करेगा और न ही उस बुके की संरचना में कोई परिवर्तन नहीं करेगा।**

बशर्ते कि यदि सब्सक्राइब किए गए पे-चेनल के बुके के किसी घटक 'पे-चेनल' के स्वरूप को 'फ्री-टू-एयर चेनल' में परिवर्तित कर दिया जाता है अथवा जिसका अधिकतम खुदरा मूल्य 19 रुपए से अधिक कर दिया जाता है, जैसा भी मामला हो, तो वितरक, योजना की लॉक-इन-अवधि की अनपैक्षत: ऐसे सभी चेनलों को बुके से हटा लेगा तथा सभी घटक 'पे-चेनलों' के वितरक खुदरा मूल्य के योग की तुलना में ऐसे बुके पर वितरक द्वारा दी जा रही छूट को ध्यान में रखते हुए, सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान किए जाने वाले ऐसे बुके की सब्सक्रिप्शन राशि में से उस चेनल के छूट प्राप्त वितरक खुदरा मूल्य के समकक्ष राशि की कमी करेगा।

बशर्ते आगे कि ऐसा वितरक हटाए गए चेनल को ऐसे सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन पैकेज में किसी वैकल्पिक चेनल से प्रतिस्थापित नहीं करेगा तथा सब्सक्राइबर किसी चेनल अथवा बुके को सब्सक्राइब कर सकता है तथा वितरक अथवा इसका संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर द्वारा ऐसे चेनल अथवा बुके के संबंध में अनुरोध प्राप्त होने पर ऐसे चेनल अथवा बुके को एक्टिवेट करेगा।

11. **अन्य मामलों में बुके को आरंभ किया जाना, बंद किया जाना तथा संशोधित किया जाना-** (1) टेलीविजन चेनल का कोई भी वितरक सभी सब्सक्राइबरों को टेलीविजन स्क्रीन पर स्क्रॉल चलाकर कम से कम पन्द्रह दिनों का पूर्व नोटिस दिए बिना नया बुके आरंभ नहीं करेगा और न ही इसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध किसी मौजूदा बुके को बंद करेगा और ऐसे नोटिस को उपभोक्ता सेवा संबंधी कार्यक्रम सेवा में भी प्रदर्शित किया जाएगा।

- (2) टेलीविजन चेनल का कोई भी वितरक, बुके का भाग बनने वाले सभी चेनलों के इसके प्लेटफार्म पर जारी रहते हुए अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध किसी भी मौजूदा बुके की संरचना में कोई संशोधित नहीं करेगा:

बशर्ते कि वितरक उप-विनियम (1) में विहित प्रक्रिया का अनुपालन करने के पश्चात् अपने मौजूदा बुके को बंद कर सकता है तथा नए बुके को आरंभ कर सकता है।

**स्पष्टीकरण 1:** संदेह दूर करने के लिए यह स्पष्ट किया जाता है कि कोई भी वितरक जो स्वयं किसी मौजूदा बुके की संरचना में संशोधित करना चाहता है वह ऐसे बुके को बंद करेगा तथा वार्षित संरचना वाले नये बुके को आरंभ कर सकता है तथा ऐसा वितरक किसी सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन में बंद किए गए बुके को वैकल्पिक चेनलों अथवा मौजूदा बुके को किसी नए बुके से प्रतिस्थापित नहीं करेगा। तथापि, सब्सक्राइबर किन्हीं नए चेनलों अथवा बुके को सब्सक्राइब कर सकता है और वितरक सब्सक्राइबर से प्राप्त ऐसे अनुरोध की प्राप्ति के यथा शीघ्र, बहतर घटों के भीतर ऐसे अनुरोध किए गए चेनलों अथवा बुके को एक्टिवेट करेगा।

**स्पष्टीकरण 2:** संदेह दूर करने के लिए यह स्पष्ट किया जाता है कि वितरक किसी भी स्थिति में ऐसे सब्सक्राइबरों के ऐसे बुके को बंद नहीं करेगा जिन्होंने या तो लॉक-इन अवधि वाले ऐसे बुके को सब्सक्राइब किया हो अथवा वितरक द्वारा पेशकश की गई किसी योजना के संबंध में ऐसे किसी बुके हेतु अग्रिम भुगतान किया हो, जब तक कि ऐसे बुके की लॉक-इन अवधि अथवा योजना अवधि, जैसा भी मामला हो, समाप्त नहीं हो जाती है।

12. **सब्सक्राइबर के अनुरोध पर टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को अस्थायी रूप से बंद किया जाना :-**

- (1) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध प्राप्त होने पर ऐसे सब्सक्राइबर की टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को अस्थायी रूप से बंद कर देगा:-

बशर्ते कि ऐसा अनुरोध सब्सक्राइबर द्वारा सेवाएं बंद किए जाने की तिथि से पन्द्रह दिन पूर्व किया गया हो।

बशर्ते यह भी कि सेवाओं को इस प्रकार अस्थायी रूप से कम से कम एक माह अथवा उसके गुणांक में बंद किया जाएगा।

- (2) टेलीविजन चेनलों का वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपभोक्ता की सेवाएं अस्थायी रूप से बंद किए जाने की अवधि के दौरान उपभोक्ता भवन उपकरण के लिए सब्सक्राइबर से किराए की राशि के अलावा, यदि सब्सक्राइबर को उपभोक्ता भवन उपकरण यथा संदर्भित विनियम 24 के उप-विनियम (8) के तहत किराया योजना के तहत उपलब्ध कराया गया हो तो, कोई भी अन्य राशि को प्रभारित नहीं करेगा।

- (3) यदि किसी सब्सक्राइबर की टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं लगातार तीन माह से अधिक समय के लिए बंद रहती हैं तो ऐसे सब्सक्राइबर को टेलीविजन चेनल के वितरक का स्क्रिय सब्सक्राइबर नहीं माना जाएगा तथा वितरक के पास विकल्प मौजूद रहेगा कि वह ऐसे सब्सक्राइबर को प्रबंधन प्रणाली से डिएक्टिवेट कर दे।

- (4) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अथवा इसका संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध की प्राप्ति होने पर, सेवाओं को बहतर घटों के भीतर बहाल करेगा तथा वह निम्नवत् धनराशि प्रभारित कर सकता है।

- (i) यदि सेवाएं लगातार अधिकतम तीन माह की अवधि के लिए बंद हो रही हों तो, ऐसी सेवाओं की बहाली के लिए सब्सक्राइबर से अधिकतम पच्चीस रुपए तक का बहाली शुल्क ले सकता है अथवा,
- (ii) यदि सेवाएं लगातार तीन माह से अधिक की अवधि के लिए बंद रही हों तो, ऐसी सेवाओं की बहाली के लिए सब्सक्राइबर से अधिकतम सौ रुपए तक का बहाली शुल्क ले सकता है।
13. **टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं में व्यवधान** :- यदि किसी सब्सक्राइबर के टेलीविजन चेनलों का सिग्नल बहतर घंटे से अधिक की अवधि के लिए लगातार बाधित रहता है, तो वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन परिभार से ऐसे चेनलों के संबंध में व्यवधान की समग्र अवधि के लिए आनुपातिक वितरक खुदरा मूल्य तथा नेटवर्क क्षमता शुल्क के समतुल्य राशि की कमी करेगा।

बशर्ते कि व्यवधान की इस अवधि को सब्सक्राइबर द्वारा शिकायत दर्ज करवाने के समय से परिकलित किया जाएगा।

बशर्ते आगे कि इस उप विनियम में अंतर्विष्ट कोई भी शर्त प्राकृतिक आपदा के कारण होने वाले व्यवधान की स्थिति में लागू नहीं होगी।

14. **कनेक्शन को अन्यत्र ले जाया जाना** :- यदि सब्सक्राइबर एक स्थान से दूसरे स्थान पर कनेक्शन को ले जाने का अनुरोध करता है तो टेलीविजन के वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, तकनीकी तथा प्रचालनात्मक व्यवहार्यता के अध्ययीन ऐसा अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से सात दिनों के भीतर कनेक्शन को शिफ्ट कर देगा:

बशर्ते टेलीविजन चेनलों का वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से निम्नवत राशि प्रभारित कर सकता है —

- (i) यदि पुराने स्थान से बाह्य उपकरण को डिसमैन्टल किया जाता है तथा नए स्थान पर पुनः स्थापित किया जाता है तो ऐसे मामले में वितरक द्वारा विहित संस्थापना प्रभार की अधिकतम दोगुनी राशि प्रभारित की जा सकती है, अथवा
- (ii) यदि कनेक्शन को एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाए जाने की प्रक्रिया में पुराने स्थान पर बाह्य उपकरण का डिसमैन्टल करना सम्मिलित ना हो तथा इसको नये स्थान पर पुनः संस्थापित किया जाना हो तो, वितरक द्वारा विहित संस्थापना प्रभार से अनधिक की राशि प्रभारित नहीं की जाएगी।

**स्पष्टीकरण** : इस विनियम के प्रयोजनार्थ, बाह्य उपकरण का अभिप्राय लिश एन्टीना, लो-नॉयस लॉक कन्वर्टर, कनेक्टर तथा लिश एन्टीना से जोड़े गए अन्य उपकरण शामिल हैं।

15. **रक्षात्मक अनुरक्षण के कारण टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं में बाधा** :- यदि रक्षात्मक अनुरक्षण के कारण टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के बाधित होने की संभावना हो तो टेलीविजन चेनलों का वितरक अथवा स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर को कम से कम तीन दिनों का पूर्व नोटिस देगा।

16. **टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को बंद किया जाना** :- (1) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, वितरक और सब्सक्राइबर द्वारा यथा सहमत सेवा उपलब्ध कराने के लिए निबंधन और शर्तों की पूर्ति के अध्ययीन, सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किए जाने पर ऐसे सब्सक्राइबर के टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को सब्सक्राइबर द्वारा किए गए अनुरोध में दर्शाइ गई तिथि से सात दिनों के भीतर बंद कर देगा तथा तत्पश्चात् सात दिनों के भीतर सब्सक्राइबर को देय प्रतिसूति जमा राशियां, यदि कोई हो तो, का प्रतिदाय करेगा।

बशर्ते कि सब्सक्राइबर सेवाओं को बंद किए जाने की अनुरोध की गई तिथि से कम से कम पन्द्रह दिन पूर्व सेवाओं को बंद करने का ऐसा अनुरोध दर्ज करेगा।

- (2) टेलीविजन चेनलों का कोई भी वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, ऐसे सब्सक्राइबर को कम से कम पन्द्रह दिनों का पूर्व नोटिस दिए बिना तथा सेवाओं को बंद किए जाने के कारण को दर्शाये बिना किसी सब्सक्राइबर की टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को बंद नहीं करेगा तथा दिए जाने वाले नोटिस की पन्द्रह दिनों की अवधि को सब्सक्राइबर की सेवाओं को बंद किए जाने हेतु जारी किए गए ऐसे नोटिस की तिथि से गिना जाएगा।

- (3) उप विनियम (2) में संदर्भित टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को बंद किए जाने के संबंध में नोटिस की जानकारी टेलीविजन चेनलों के वितरक द्वारा सब्सक्राइबर को टेलीविजन स्क्रीन पर स्क्रॉल चलाकर तथा सब्सक्राइबर के पंजीकृत मोबाइल नम्बर पर लघु संदेश सेवा (एसएमएस) भेज कर दी जाएगी :

बशर्ते यह कि वितरक, उपर्युक्त संदर्भित तरीके से नोटिस भेजने के अलावा सब्सक्राइबर के साथ संपर्क साधने के अन्य तरीकों यथा ई-मेल, बी-मेल तथा अन्य तरीके जो उपर्युक्त समझे जाएं का भी उपयोग करेगा।

17. **मूल्य वृद्धि से उपभोक्ताओं की सुखा** :- यदि किसी सब्सक्राइबर द्वारा टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को किसी लॉक-इन अवधि के साथ लिया गया है अथवा टेलीविजन चेनलों के वितरक द्वारा पेशकश की गई किसी योजना के संबंध में किसी सब्सक्राइबर द्वारा किसी विशिष्ट अवधि के लिए टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के सब्सक्रिप्शन हेतु प्रभारों का अग्रिम भुगतान किया गया हो तो, वितरक सब्सक्रिप्शन का मूल्य बढ़ाव बिना तथा सब्सक्राइबर के हितों के विपरित सब्सक्रिप्शन की अन्य शर्तों में कोई बदलाव किए बिना सब्सक्राइबर को ऐसी अवधि के लिए ऐसी सेवाएं प्रदान करना जारी रखेगा।

#### अन्याय -IV

18. **बिलिंग** : (1) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं प्री-पेड आधार या पोस्ट-पेड आधार या प्री-पेड और पोस्ट-पेड, दोनों आधार पर उपलब्ध कराएगा।

**स्पष्टीकरण** : प्री-पेड भुगतान विकल्प का ऑफर इलेक्ट्रॉनिक प्री-पेड तंत्र आधारित होगा जिसमें सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान की गई राशि उसके द्वारा उपयोग की गई सेवा के लिए स्वतः ही समायोजित होती रहेगी।

- (2) टेलीविजन चेनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, यदि सेवाएं प्री-पेड और पोस्ट-पेड आधार पर दे रहा हो सब्सक्राइबर के अनुरोध पर प्री-पेड से पोस्ट-पेड में या विलोमतः बदलाव के लिए भुगतान तरीके को अगले बिलिंग चक्र से बदलेगा;

बशर्ते कि इस प्रकार के भुगतान तरीके में बदलाव के लिए कोई शुल्क नहीं लेगा।

(3) टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के लिए सब्सक्राइबर द्वारा शुल्क का भुगतान ऐसी सेवा के एकिटवेशन की तिथि से देय होगा।

19. **पोस्ट पेड बिल का जेनरेशन:** पोस्ट पेड की स्थिति में सब्सक्राइबर के लिए पोस्ट पेड बिल सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से, सब्सक्राइबर द्वारा टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के उपयोग और सब्सक्रिशन के आधार पर बिलिंग चक्र के अंतिम दिनों के सात दिन के भीतर बनाया जाएगा।

बशर्ते कि टेलीविजन चैनलों का वितरक, अपने नाम से या संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर के नाम से, उनके बीच हुए इंटर कनेक्शन समझौते के आधार पर सब्सक्राइबर के लिए बिल बनाने के लिए स्वतंत्र होगा।

20. **पोस्ट पेड बिल के लिए बिलिंग चक्र :** पोस्ट पेट बिल के लिए बिलिंग चक्र एक कैलेण्डर मास का होगा।

21. **पोस्ट पेड बिल में सूचनाओं का ब्यार :** पोस्ट पेड बिल में निम्नलिखित आइटम—वार ब्यार होगा।

(क) नेटवर्क क्षमता का प्रतिमाह शुल्क :—

(ख) उपग्रेड परिसर उपकरण, यदि कोई हो, के लिए रेंटल चार्ज

(ग) बिलिंग चक्र के दौरान सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए पे—चैनलों और पे—चैनलों के बुके के लिए शुल्क

(घ) इन विनियमों के अनुपालन में लगाया गया कोई अन्य शुल्क;

(ड) लागू कानूनों के अनुरूप कर।

22. **पोस्ट पेड बिल और भुगतान की सुपुर्दगी :** (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, पोस्ट—पेड सब्सक्राइबर को बिलिंग चक्र की तिथि के बाद कम से कम 15 दिन के भीतर बिल देगा।

बशर्ते कि वितरक या स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, भुगतान के लिए सब्सक्राइबर को प्रिंटेड या इलेक्ट्रॉनिक फार्म में, जैसी भी सब्सक्राइबर की मांग हो, बिल प्रदान करेगा।

(2) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, बिल भुगतान के लिए प्रत्येक पोस्ट पेड सब्सक्राइबर को बिल की तिथि के बाद कम से कम 21 दिन का समय देगा।

बशर्ते कि देय तिथि के बाद सब्सक्राइबर द्वारा समय पर भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या स्थानीय केबल ऑपरेटर इस बात के लिए स्वतंत्र होगा कि वह सब्सक्राइबर से वितंब अवधि के लिए उस देय राशि पर साधारण ब्याज की दर से ब्याज लेगा जो समय—समय पर स्टेट बैंक द्वारा यथासूचित बेस रेट से 2 प्रतिशत से अधिक नहीं होगा।

(3) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, अन्य पेमेंट भुगतान विकल्प के अंतिरिक्त सब्सक्राइबर को पोस्ट पेड बिल के इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के लिए सब्सक्राइबर प्रबंधक प्रणाली में उपग्रेड हितेंपी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान विकल्प उपलब्ध करेगा।

(4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, बिल का भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में बिल भुगतान की नियत तिथि के बाद पोस्ट—पेड सब्सक्राइबर की टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को अस्थायी रूप से खाली करने के लिए स्वतंत्र है;

बशर्ते 'कि यदि किसी सब्सक्राइबर की सेवा लगातार तीन महीने की अवधि के लिए स्थगित रहती है, ऐसे सब्सक्राइबर की गिनती वितरक के एकिट्य सब्सक्राइबर के रूप में नहीं की जाएगी तथा वितरक सब्सक्राइबर को अपने सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से डि—एकिटेट करने के लिए स्वतंत्र है,

बशर्ते आगे कि वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर के अनुरोध पर सेवाओं को फिर से बहाल करेगा तथा वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से ब्याज सहित बकाया भुगतान राशि के अंतिरिक्त सेवा को पुनः बहाल करने के लिए रि—एकिटेशन शुल्क के रूप में 100 रुपए से अधिक राशि वसूल करने के लिए स्वतंत्र होगा यदि ऐसी सेवाएं लगातार तीन महीने की अवधि से ज्यादा के लिए स्थगित रहती हैं।

(5) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, पोस्ट—पेड सब्सक्राइबर को उसके द्वारा किए गए प्रत्येक भुगतान के लिए एक रसीद जारी करेगा और रसीद की तिथि, क्रम संख्या सहित रसीद का ब्यार तथा सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान की गई राशि को सब्सक्राइबर के नाम के आगे अपने सब्सक्राइबर प्रबंधक प्रणाली में सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान करने की सात दिन की अवधि के भीतर दर्ज करेगा;

‘बशर्ते कि टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्रत्येक सब्सक्राइबर को इस प्रकार की रसीद, उसके अनुरोध पर, प्रिंटेड रूप में या इलेक्ट्रॉनिक फार्म में जैसा कि सब्सक्राइबर का विकल्प हो, देगा।

6. टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक अपने वेबसाइट पर सब्सक्राइबर के बिलिंग और भुगतान का कम से कम पिछले छह माह का, रिकार्ड, रखेगा और सब्सक्राइबर को उसके खाते के लिए लॉग—इन एक्सेस प्रदान करेगा।

7. कोई भी टेलीविजन वितरक यदि उप—विनियम (1) या उप—विनियम (5) के प्रावधानों का उल्लंघन करेगा तो इसके पंजीकरण की शर्तों या अधिनियम के प्रावधानों या नियमों या विनियमों या किए गए आदेशों या इसके तहत जारी निर्देशों के प्रति बिना किसी पूर्णग्रह के वह दंडात्मक राशि के रूप में एक राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा जो ऐसे सभी सब्सक्राइबरों के लिए प्रति सब्सक्राइबर 20 रुपए से अधिक नहीं होगी जिनके मामले इस प्रकार का उल्लंघन पाया जाता है, जैसा कि प्राधिकरण आदेश द्वारा निर्देश दे।

(8) उप—विनियम (7) के अंतर्गत दंडात्मक राशि के रूप में एक राशि के भुगतान के लिए तब तक कोई भुगतान आदेश नहीं दिया जाएगा जब तक कि टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक को प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के संदर्भ में 3 से अपना पक्ष रखने के लिए उचित अवसर प्रदान नहीं कर दिया जाता।

- (9) इन विनियमों के अंतर्गत दंडात्मक राशि के रूप में देय राशि ऐसे लेखा शीर्ष में जमा कराई जाएगी जो प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाएगा।
- 23. प्री-पेड बिलिंग और भुगतान** :- (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्री पेड भुगतान होने पर सब्सक्राइबर को भुगतान की प्राप्ति एकनालिंज करेगा तथा यह सुनिश्चित करेगा कि तदनुसार सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली को अपडेट कर दिया गया है।
- (2) प्री-पेड भुगतान विकल्प के लिए बिलिंग चक्र सेवा के एकिटवेशन की तिथि से 30 दिन की होगी।
- (3) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक, अपने वेबसाइट पर सब्सक्राइबर के बिलिंग और भुगतान का कम से कम पिछले छह माह का रिकार्ड रखेगा और सब्सक्राइबर के अपने खाते के लिए लॉग-इन एक्सेस प्रदान करेगा।

“बशर्ते कि सब्सक्राइबर इस रिकार्ड में आइटम—वार उपयोग का ब्लौरा हो :-

- (क) नेटवर्क क्षमता का प्रतिमाह शुल्क :-
- (ख) उपमोक्ता परिसर उपकरण, यदि कोई हो, के लिए रेंटल चार्ज
- (ग) बिलिंग चक्र के दौरान सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए पे-चैनलों और पे-चैनलों के बुके के लिए शुल्क
- (घ) इन विनियमों के अनुपालन में लगाया गया कोई अन्य शुल्क;
- (ड) लागू कानूनों के अनुरूप कर।
- (4) कोई टेलीविजन चैनल वितरक किसी प्री-पेड सब्सक्राइबर की सेवाओं को अस्थायी रूप से स्थगित करने के लिए स्वतंत्र होगा यदि उस सब्सक्राइबर के प्री-पेड खाते में शेष राशि उपलब्ध न हो;

“बशर्ते कि सब्सक्राइबर की सेवा लगातार तीन महीने के लिए स्थगित हो, ऐसा सब्सक्राइबर वितरक का एकिटव सब्सक्राइबर नहीं माना जाएगा और वितरक ऐसे सब्सक्राइबर को अपने सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से छि-एकिटवेट करने के लिए स्वतंत्र होगा :

“बशर्ते आगे कि वितरक सब्सक्राइबर के खाते में शेष राशि के रिचार्ज होने पर सेवा को पुनः बहाल करेगा और ऐसा वितरक सेवाओं की बहाली के लिए सब्सक्राइबर से रि-एकिटवेशन शुल्क के रूप में एक राशि वसूल कर सकता है जो एक सौ रुपये से अनधिक होगी, यदि ऐसी सेवा लगातार तीन महीने से अधिक के लिए स्थगित रहती है।

#### अध्याय -V

##### उपमोक्ता परिसर में उपकरण

- 24. उपमोक्ता परिसरों में उपकरण की आपूर्ति और संस्थापना** :- (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्रत्येक सब्सक्राइबर को सेट-टॉप बॉक्स उपलब्ध कराएगा जो भारतीय मानक ब्लूरे द्वारा अनुमोदित भारतीय मानकों के अनुरूप होगा।
- (2) प्रत्येक सब्सक्राइबर खुले बाजार से अनुमोदित गुणवत्ता का सेट-टॉप बॉक्स खरीदने के लिए स्वतंत्र होगा, यदि यह उपलब्ध हो, जो टेलीविजन चैनलों के वितरक की प्रणाली और टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर से तकनीकी तौर पर सुमेल हो, जैसा भी मामला हो, तथा वह किसी भी सब्सक्राइबर को उस से सेट टॉप बॉक्स खरीदने या किराये पर लेने के लिए बाध्य नहीं करेगा।
- (3) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्रत्येक उपमोक्ता को निम्नलिखित योजनाओं के अंतर्गत उपमोक्ता परिसर के लिए उपकरण उपलब्ध कराएगा

(i) आउट राइट पर्चेज स्कीम, एवं

(ii) रेंटल स्कीम

बशर्ते कि आउट राइट पर्चेज स्कीम या रेंटल स्कीम पर उपमोक्ता परिसर उपकरण प्रदान करने के अतिरिक्त टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर जैसा भी मामला हो, बंडल स्कीम सहित किसी अन्य स्कीम के अंतर्गत भी उपमोक्ता परिसर उपकरण उपलब्ध कराने के लिए स्वतंत्र होगा।

- (4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, अपने द्वारा दिए जाने वाले उपमोक्ता परिसर उपकरणों के सभी स्कीमों का ब्लौरा में उपमोक्ता को सूचित करेगा।
- (5) प्रत्येक टेलीविजन वितरक अपने वेबसाइट पर उपमोक्ता परिसर उपकरण के लिए सभी स्कीमों का ब्लौरा, उक्त स्कीमों पर लागू सभी शर्तों सहित, प्रकाशित करेगा तथा इस प्रकार की जानकारी उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से भी प्रचारित करेगा।
- (6) आउट राइट पर्चेज स्कीम की स्थिति में टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, गारंटी/वारंटी अवधि के साथ ऐसे उपमोक्ता परिसर उपकरणों के रिटेल मूल्य को विनिर्दिष्ट करेगा।

बशर्ते कि ऐसे उपमोक्ता परिसर उपकरणों के संदर्भ में गारंटी/वारंटी अवधि कम से कम एक वर्ष की होगी :

बशर्ते आगे कि ऐसे उपमोक्ता परिसर उपकरणों का स्थानिक सब्सक्राइबर के पास रहेगा।

- (7) कोई भी टेलीविजन चैनलों का वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, आउट राइट पर्चेज स्कीम के अंतर्गत खरीदे गए उपमोक्ता परिसर उपकरणों के लिए बंडल स्कीम सहित, मरम्मत और रख-रखाव के लिए उप-विनियम (11) के अनुसरण में लागू राशि के अतिरिक्त अन्य किसी भी राशि अथवा शुल्क की मांग नहीं करेगा।

बशर्ते कि वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, गारंटी/वारंटी अवधि की समाप्ति के बाद ऐसी स्कीम के अंतर्गत उपमोक्ता परिसर उपकरणों के लिए वार्षिक रख-रखाव योजना का ऑफर भी मुहैया कराएगा।

बशर्ते आगे कि इस उप-विनियम में अंतर्विट कोई भी शर्त लागू नहीं होगा यदि उपमोक्ता परिसर उपकरणों के साथ सब्सक्राइबर द्वारा छेड़छाड़ की गई हो या भौतिक रूप से उसे क्षति पहुंचाई गई हो।

(8) रेंटल स्कीम की स्थिति में टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपमोक्ता परिसर उपकरणों के मासिक रेंटल राशि और अन्य शर्तों का, यदि कोई हो, उल्लेख करेगा;

बशर्ते कि टेलीविजन चैनल वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, एक ब्याज-मुक्त रिफंडेबल सिक्युरिटी राशि तय करने के लिए खतंत्र होगा जैसा वह उपयुक्त समझता हो।

बशर्ते आगे कि ऐसी स्कीमों के तहत वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा उपमोक्ता को दिया गया उपमोक्ता परिसर उपकरणों का स्वामित्व वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर के जैसा भी मामला हो बना रहेगा।

(9) अन्य सभी स्कीमों जिसमें बंडल युक्त स्कीम सम्मिलित हैं, की स्थिति में टेलीविजन चैनल वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, परिसर उपकरणों नेटवर्क क्षमता शुल्क, पे चैनलों के लिए या पे-चैनल बुके के लिए शुल्क, जो उपमोक्ता परिसर उपकरणों के बंडल में दिए गए हो, रिटेल मूल्य अन्य शर्त, यदि कोई हो, को स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा :

बशर्ते कि ऐसी स्कीमों के तहत प्रदत्त उपमोक्ता परिसर उपकरणों का स्वामित्व वितरक या इसके स्थानीय केबल ऑपरेटर के पास रहेगा।

(10) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, रेंटल स्कीम के तहत या अन्य स्कीम जैसा कि उप-विनियम (8) और उप-विनियम (9) में उल्लेख किया गया है, जैसी भी स्थिति हो, प्रदान किए गए उपमोक्ता परिसर उपकरणों के अच्छी चालू हालत में रख-रखाव के लिए उत्तरदायी होगा जिससे कि सब्सक्राइबर को चून्ततम तीन वर्ष की अवधि तक अवधित सेवाएं उपलब्ध कराई जा सके:

बशर्ते कि इस अवधि में उप-विनियम (11) के अनुरूप देय राशि के अतिरिक्त उपमोक्ता परिसर उपकरणों में फॉल्ट दूर करने के लिए प्रत्येक अवसर पर सब्सक्राइबर कोई अन्य भुगतान या शुल्क राशि देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

बशर्ते आगे कि इस उप-विनियम में अंतर्विट कोई भी शर्त लागू नहीं होगा यदि उपमोक्ता परिसर उपकरणों में सब्सक्राइबर द्वारा कोई छेड़छाड़ की गई हो या उसमें भौतिक रूप से कोई क्षति की गई है।

11. डीटीएच सेवा प्रदान करने वाला टेलीविजन चैनल वितरक प्रत्येक दर्ज शिकायत के लिए सब्सक्राइबर के परिसर में लगे उपकरणों की मरम्मत या रख-रखाव सेवा के लिए किसी व्यक्ति को भेजने के लिए विजिटिंग शुल्क के रूप में 250 से रुपए अनन्य शुल्क वसूली कर सकता है।

बशर्ते कि सेट टॉप बॉक्स से संबंधित किसी शिकायत के लिए सब्सक्राइबर से कोई विजिटिंग शुल्क नहीं वसूला जाएगा।

बशर्ते आगे कि इस प्रकार का विजिटिंग शुल्क सब्सक्राइबर के प्री पेड सब्सक्रिप्शन खाते से नहीं काटा जाएगा।

बशर्ते आगे कि वितरक द्वारा ऐसे भुगतान की रसीद सब्सक्राइबर को दी जाएगी।

(12) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेगा कि सब्सक्राइबर द्वारा शिकायत दर्ज करने के चौबीस घंटे के अंदर खराब सेट टॉप बॉक्स की मरम्मत की जाएः

बशर्ते कि टेलीविजन चैनल वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, यदि खराब सेट टॉप बॉक्स को 24 घंटे के अंदर सही नहीं कर पाता है, ऐसी स्थिति में वह खराब सेट टॉप बॉक्स को चालू सेट टॉप बॉक्स से बदलेगा।

बशर्ते आगे कि इस उप-विनियम में अंतर्विट कुछ भी शर्त लागू नहीं होगा यदि सब्सक्राइबर द्वारा सेट टॉप बॉक्स में छेड़-छाड़ की गई हो या उसे भौतिक रूप से क्षति पहुंचाई गई हो।

## अध्याय -VI

### उपमोक्ता सेवा और शिकायत निवारण

25. **उपमोक्ता सेवा केन्द्र** :— टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक अपने सब्सक्राइबरों को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा प्रदान करने से पूर्व, उनकी सेवा अनुरोधों के समाधान तथा शिकायतों के निवारण के लिए एक उपमोक्ता सेवा केन्द्र की स्थापना करेगा और वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे केन्द्र के पास;

- (क) पर्याप्त लाइनों और कनेक्शनों वाला एक टोल फ़ी “उपमोक्ता सेवा नम्बर” हो तथा वितरक के सब्सक्राइबर बेस को कुशलतापूर्वक सेवा प्रदान करने के लिए उसके पास पर्याप्त नमन व संसाधन हों,
  - (ख) साताह के सातों दिन कम से कम 08.00 बजे से 22.00 बजे तक ग्राहकों के लिए उपलब्ध हो,
  - (ग) हिन्दी और अंग्रेजी के अतिरिक्त सेवा क्षेत्र की स्थानीय भाषा में सेवा उपलब्ध कराता हो,
  - (घ) वहां पर इंटररिविट वॉयस रेस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) की सुविधा हो जिस पर शिकायत दर्ज कराने का प्रावधान हो,
  - (ङ) वेब आधारित शिकायत दर्ज कराने का प्रावधान हो।
- (2) जैसा कि उप-नियम (1) में उल्लेख किया गया है टेलीविजन चैनल वितरक उपमोक्ता सेवा केन्द्र की ख्यापना करने तथा चलाने के लिए किसी भी एजेंसी को नियुक्त कर सकता है :

- बशर्ते कि इन विनियमों के प्रावधानों के अनुपालन की जिम्मेदारी टेलीविजन चैनल वितरक की होगी।
- (3) प्रत्येक टेलीविजन चैनल वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि आईवीआरएस का प्रचालन निम्नलिखित प्रकार से हो:
- (क) आईवीआरएस में सबसे पहले भाषा चुनने का प्रावधान हो,
- (ख) आईवीआरएस में दूसरा विकल्प शिकायतों और अनुरोधों के व्यापक श्रेणी के चयन का हो,
- (ग) आईवीआरएस के तीसरे चरण में सेवा और शिकायत अनुरोधों के अंतर्गत पृथक रूप से सब मेंू चुनने का प्रावधान हो।
- बशर्ते कि तीसरे चरण में यह विकल्प हो कि ग्राहक उपमोक्ता सेवा प्रतिनिधि से बात कर सके।
- (4) टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि:
- (i) सब्सक्राइबर द्वारा ठोल फी नम्बर पर किए गए कॉल का प्रतिक्रिया समय (रेस्पॉन्स टाइम) (वॉयस-टू-वॉयस प्रतिक्रिया के लिए) निम्नलिखित निष्पादन मानकों को पूरा करें
- (क) 80 प्रतिशत कॉल का जबाब (वॉयस टू वॉयस) उपमोक्ता सेवा प्रतिनिधि द्वारा (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के अतिरिक्त) 60 सेकेंड्स के अंदर दिया जाए,
- (ख) 90 प्रतिशत कॉल का जबाब (वॉयस टू वॉयस) उपमोक्ता सेवा प्रतिनिधि द्वारा (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के अतिरिक्त) 90 सेकेंड्स के अंदर दिया जाए,
- (ii) सब्सक्राइबर द्वारा 'उपमोक्ता सेवा नम्बर' पर किए गए कॉल का प्रतिक्रिया समय, जिसका जबाब इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के अतिरिक्त दिया जाए। निम्नलिखित निष्पादन मानकों को पूरा करना चाहिए;
- (क) 80 प्रतिशत कॉल का जबाब इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से 20 सेकेंड्स के अंदर दिया जाए,
- (ख) 90 प्रतिशत कॉल का जबाब इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से 40 सेकेंड्स के अंदर दिया जाए,
- स्पष्टीकरण :** उप-विनियम (4) में यथा उल्लिखित, कॉल के प्रतिशत की गणना के उद्देश्य से एक महीने के दौरान किए गए कुल कॉलों की संख्या पर विचार किया जाएगा।
- (5) टेलीविजन चैनलों का वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा और वेबसाइट के माध्यम से अपने सब्सक्राइबरों को ठोल फी नम्बर और वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली का पता बताएगा।
- बशर्ते, इसके अतिरिक्त, टेलीविजन वितरक प्रचार के अन्य माध्यमों, जैसे लघु संदेश सेवा (एसएमएस) टेलीविजन स्कॉल, सूचनाप्रद बिल और छपे हुए रसीद का उपयोग करने के लिए स्वतंत्र होंगा।
- 26. उपमोक्ता सेवा केन्द्र द्वारा शिकायत निवारण**
- (1) टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि किसी सब्सक्राइबर से शिकायत प्राप्त होने के तुरंत बाद उपमोक्ता सेवा केन्द्र हर ऐसे शिकायत को दर्ज करेगा और एक नम्बर प्रदान करेगा जिसे डॉकेट नम्बर कहा जाएगा:
- बशर्ते कि प्राधिकरण, यदि आवश्यक समझे, इस प्रकार के लिए डॉकेट नम्बर के कोई फार्मट विनिर्दिष्ट करे।
- 2 टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि उपमोक्ता सेवा केन्द्र :-
- (क) शिकायत दर्ज करते समय सब्सक्राइबर को डॉकेट नम्बर, शिकायत दर्ज करने की तिथि और समय तथा उस अवधि की जानकारी देगा जिसके भीतर शिकायत का निवारण किए जाने की संभावना हो, और
- (ख) शिकायत के समाधान हो जाने पर इसकी जानकारी सब्सक्राइबर को देगा तथा शिकायत पर की गई कार्रवाई का ब्यौरा तथा यदि सब्सक्राइबर कार्रवाई संतुष्ट न हो तो शिकायत के आगे निवारण के लिए नोडल अधिकारी का नाम और नम्बर देगा।
- 27. शिकायतों के निवारण की समय-सीमा :** टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर के शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित समय-सीमा का पालन करेगा :
- (क) शिकायत प्राप्ति के बाद सभी शिकायतों पर 8 घंटे के अंतर कार्रवाई होगी:
- बशर्ते कि कार्यालयी कार्य अवधि के बाद प्राप्त शिकायतों पर अगले कार्य दिवस को कार्रवाई होगी।
- (ख) नो सिग्नल की शिकायत के कम से कम 90 प्रतिशत मामले का निपटारा ऐसी शिकायत प्राप्त होने के चौबीस घंटे के अन्दर कर दिया जाए तथा सिम्नल को बहाल किया जाए।
- (ग) बिलिंग से संबंधित सभी शिकायतों का निपटारा सब्सक्राइबर से शिकायत प्राप्ति के सात दिन के भीतर वापस कर दिया जाएगा और यदि कोई राशि वापस की जानी हो तो सब्सक्राइबर को वह राशि शिकायत प्राप्ति के 30 दिन के अंदर वापस कर दी जाएगी।
- (घ) कम से कम 90 प्रतिशत अन्य सभी प्रकार की शिकायतों, जिन्हें खंड (ख) और (ग) में सम्मिलित नहीं किया गया है, का निपटान ऐसी शिकायतों की प्राप्ति के बाद अड़तालीस घंटे के अंदर कर दिया जाएगा।
- (ङ) खंड (ग) में उल्लिखित बिलिंग से संबंधित शिकायतों को छोड़कर कोई भी शिकायत 72 घंटे से ज्यादा समय के लिए अनसुलझी नहीं रहेगी।
- 28. नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों का निवारण :** (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक इन विनियमों को प्रवर्तन की तिथि से 30 दिन के भीतर या उनके सेवा प्रचालन शुरू होने के 30 दिन के भीतर, जो स्थिति हो, सब्सक्राइबर के शिकायत के निवारण के लिए उस प्रत्येक राज्य के लिए एक या अधिक नोडल अधिकारी की नियुक्ति

या पदस्थापन करेगा जहां यह टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा उपलब्ध करा रहा होगा और वितरक नोडल अधिकारी की नियुक्ति या पदस्थापन की तिथि से 10 दिन के भीतर प्राधिकरण को नोडल अधिकारी का नाम पता, संपर्क नम्बर, ई-मेल एड्रेस तथा नोडल अधिकारी का फैक्स नम्बर भेजेगा।

(2) टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक :

- (क) इस प्रकार के नोडल अधिकारी की नियुक्ति या पदस्थापन के बारे में तथा उसमें बदलाव के बारे में व्यापक प्रचार करेगा।
- (ख) वितरक अपने वेबसाइट तथा उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा पर नोडल अधिकारी का नाम, पता, संपर्क नम्बर, ई-मेल पता और फैक्स नम्बर प्रदर्शित करेगा;

(3) उप-विनियम (1) में यथा उल्लिखित, नोडल अधिकारी के नाम या पत्राचार व्यौरे में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में टेलीविजन चेनल का वितरक

- (क) ऐसा परिवर्तन करने के 10 दिन के भीतर प्राधिकरण को सूचित करेगा; और
- (ख) इस परिवर्तन की जानकारी सब्सक्राइबर को उसी प्रकार से देगा जैसा कि उप-विनियम (2) के खंड (ख) के अंतर्गत विनिर्दिष्ट किया गया है।

(4) यदि सब्सक्राइबर उपमोक्ता सेवा केन्द्र द्वारा किए गए शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं हो तो ऐसा सब्सक्राइबर अपनी शिकायत के निवारण के लिए टेलीविजन वितरक के नोडल अधिकारी के पास जा सकता है।

(5) नोडल अधिकारी :-

- (क) सब्सक्राइबर के प्रत्येक शिकायत को दर्ज करेगा
- (ख) शिकायत प्राप्ति की तिथि से 2 दिन के भीतर सब्सक्राइबर को एकनॉलेजमेन्ट जारी करेगा जिसमें एक एक विशिष्ट शिकायत नम्बर होगा;
- (ग) सब्सक्राइबर से इस प्रकार की शिकायत की प्राप्ति के 10 दिन के भीतर वह शिकायत का निवारण करेगा और ऐसी शिकायत के संदर्भ में लिए गए निर्णय से सब्सक्राइबर को अवगत कराएगा;

29. प्राधिकरण द्वारा टेलीविजन चैनलों के वितरकों को भेजी गई शिकायतें : (1) प्राधिकरण भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) में अंतर्विष्ट प्रावधानों के प्रति बिना किसी पूर्वाग्रह के उपमोक्ता से प्राप्त निम्नलिखित प्रकार की शिकायतों को उनके निवारण के उद्देश्य से संबंधित टेलीविजन चेनल वितरक को भेज देगा।

- (क) अधिनियम के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा निर्मित अधिनियम या विनियम, जारी निदेश या दिए गए आदेश के कथित उल्लंघन से संबंधित शिकायतें;
- (ख) सब्सक्राइबर द्वारा की गई सामान्य स्वरूप की शिकायतें;
- (ग) ऐसी शिकायतों जिनमें आरोप लगाया गया हो कि टेलीविजन चेनल वितरक द्वारा अपनाई गई पद्धति से उपमोक्ताओं के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ रहा है;
- (घ) इस स्वरूप की कोई भी शिकायत जिसे प्राधिकरण के विचार में टेलीविजन चेनल के वितरक या उससे संबद्ध एलसीओ, जैसी भी स्थिति हो, के द्वारा शीघ्र निपटाए जाने की जरूरत हो;
- (2) प्रत्येक टेलीविजन चेनल वितरक उप-विनियम (1) के खंड (क), (ख) और (ग) के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा भेजी गई सभी शिकायतों के मूल कारण की जांच करेगा तथा उनका पता लगाएगा और शिकायत के भेजे जाने की तिथि से 30 दिन के अंदर ऐसी शिकायतों का निपटान करेगा तथा ऐसी शिकायतों के परिणाम से उपमोक्ता के साथ-साथ प्राधिकरण को भी शिकायत के निपटान की तिथि से एक सत्राह के अंदर सूचित करेगा।
- (3) प्रत्येक चेनल वितरक उप-विनियम (1) के खंड (घ) के अंतर्गत उल्लिखित प्रत्येक शिकायत का निपटारा करेगा तथा शिकायत के निपटान के 15 दिन के भीतर प्राधिकरण को सूचित करेगा।

(4) यदि जांच के बाद, उप-विनियम (2) के अंतर्गत भेजी गई शिकायतों के मूल कारणों की जांच से इस व्यवस्था में या स्वीकृत प्रचालन में प्रणालीगत योजना में किसी सामान्य कमी प्रणालीगत अपयोजना का पता चलता है या टेलीविजन चेनल वितरक की ओर से किसी कमी का पता चलता है तो सब्सक्राइबरों की इस प्रकार की सभी शिकायतों के समाधान के लिए वितरक तत्काल उपचारात्मक कदम उठाएगा तथा इन कदमों के बारे में शिकायत के भेजे जाने की तिथि से एक माह के अंदर प्राधिकरण को सूचित करेगा।

30. शिकायतों संबंधी अभिलेखों का रखरखाव :— प्रत्येक टेलीविजन चेनल वितरक सब्सक्राइबर द्वारा दर्ज कराई गई सभी शिकायतों के अभिलेखों का रखरखाव करेगा और इस प्रकार के रिकार्ड में डॉकेट नम्बर, शिकायत का नाम और पता, शिकायत दर्ज करने की तिथि और समय, शिकायत का प्रकार और सब्सक्राइबर से संपुष्टि प्रमाण कि शिकायत का निवारण हो चुका है, रखेगा।

(2) उप-विनियम (1) के अंतर्गत भेजी गई शिकायतों का रिकार्ड शिकायत निपटान की तिथि के बाद कम से कम तीन माह तक रखा जाएगा और प्राधिकरण द्वारा कभी भी मार्गे जाने पर टेलीविजन चेनल वितरक उसे उपलब्ध कराएगा।

## अध्याय –VII

### जानकारी का प्रचार और उपमोक्ता जागरूकता

31. वेबसाइट को तैयार किया जाना :—(1) टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक स्वयं द्वारा उपलब्ध कराई जा रही टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं से संबंधित सूचना के प्रयार के लिए तथा उपमोक्ताओं के बीच जागरूकता फैलाने के लिए एक वेबसाइट को तैयार करेगा तथा उसका रख-रखाव करेगा :

बार्टर्ट कि टेलीविजन चेनल वितरक इस प्रकार की वेबसाइट के निर्माण और प्रचालन के लिए किसी भी एजेंसी को नियुक्त करने के लिए स्वतंत्र होगा :

बशर्ते आगे कि इन विनियमों के अनुपालन की जिम्मेदारी टेलीविजन चेनल के वितरक की होगी;

(2) प्रत्येक टेलीविजन चेनल अपने वेबसाइट के होम पेज पर 'कंज्यूमर कॉर्नर' के लिए एक हाइपर लिंक उपलब्ध कराएगा जो पेज को बिना स्कॉल किए ही दर्शकों को स्पष्ट तौर पर दिखे तथा ध्यान में आने योग्य हो।

(3) उप-विनियम (2) में वर्णित 'कंज्यूमर कॉर्नर' का हाइपर-लिंक एक-दूसरे वेब पेज की ओर इशारा करेगा जहां पर इन विनियमों की अनुसूची-II के अनुरूप जानकारी उपलब्ध होगी।

(4) उप विनियम (3) में वर्णित वेब पेज में सब्सक्राइबरों के लिए लॉग-इन का प्रावधान होगा ताकि इन विनियमों के अनुसूची III के अनुसार सब्सक्राइबर से संबंधित विशिष्ट जानकारी को देखा जा सके।

**32. उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा:** (1) इन विनियमों के अंतर्गत यथा अपेक्षित टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक सूचनाओं के प्रसार तथा उपभोक्ताओं की जागरूकता के लिए एक उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा उपलब्ध कराएगा।

(2) उप-विनियम (1) में यथा उल्लिखित, टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा को एक विशिष्ट नम्बर देगा और विनियम (30) के उप-विनियम (2) के अंतर्गत यथा उल्लिखित कंज्यूमर कॉर्नर में अपने वेबसाइट पर उक्त नम्बर को प्रदर्शित करेगा और टेलीविजन स्क्रीन पर चल रहे स्कॉल के माध्यम से अन्य संप्रेषण माध्यम से, जो उपर्युक्त समझे, सब्सक्राइबर को उक्त नम्बर की जानकारी देगा।

(3) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक इन विनियमों की अनुसूची-II और अनुसूची-III के अनुसार, नियमित अंतराल पर, सब्सक्राइबर को उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से कई प्रारूपों जैसे टेक्स्ट वीडियो, ऑडियो, स्कॉल और मल्टीमीडिया ग्राफिक्स के माध्यम से सूचनाओं की जानकारी देगा :

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा जानकारी से संबंधित संदेश, यदि कोई हो, को भी कंज्यूमर की जागरूकता के लिए ऐसे उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से सब्सक्राइबर तक पहुंचाया जाएगा।

**33. जन जागरूकता अभियान :** प्रत्येक टेलीविजन चेनल इन विनियमों में अंतर्विष्ट प्रावधानों की मुख्य विशेषताओं के बारे में जन जागरूकता अभियान चलाएगा और टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, द्वारा इन विनियमों के अनुपालन में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए उनके द्वारा क्रियान्वित किए जा रहे उपायों के बारे में जागरूकता पैदा करेगा तथा इस प्रकार की योरै की जानकारी प्राधिकरण को ऐसे फर्मेट तथा अवधि में उपलब्ध कराएगा जैसा प्राधिकरण विनियोजित करेगा।

**34. प्रसारकों द्वारा सूचनाओं का प्रसार :** प्रत्येक प्रसारक उपभोक्ताओं के बीच व्यापक आवधिक प्रचार के लिए संबंधित चैनल पर अपने वेबसाइट के माध्यम से तथा चलाए जा रहे स्कॉल के माध्यम से भी चैनलों और बुके के अधिकतम खुदरा मूल्य को प्रसारित करेगा तथा इस प्रकार के उपायों को प्राधिकरण को भेजेगा।

**35. स्क्रीन डिस्प्ले पर रोक :** कोई भी टेलीविजन चेनल या प्रसारक कनेक्शन काटने या कनेक्शन को बीच में बंद करने अथवा रोकने या टेलीविजन चैनलों की अनुपलब्धता के बारे में, मल्टीमीडिया ग्राफिक्स के माध्यम से पूरे टेलीविजन स्क्रीन पर या आशिक रूप से स्क्रीन पर चल रहे कार्यक्रमों के स्थान को आशिक रूप से कवर करते हुए जानकारी प्रदर्शित नहीं करेगा।

बशर्ते कि टेलीविजन स्क्रीन के नीचे लिखित स्कॉल के माध्यम से ऐसी सूचना देने के लिए टेलीविजन चेनल वितरक स्वतंत्र होगा और इस प्रकार के स्कॉल का साइज और अवधि इस प्रकार सीमित किया जाएगा कि इससे दर्शक टेलीविजन पर चल रहे किसी कार्यक्रम को देखने में परेशानी का अनुभव न हो।

## अध्याय -VIII

### विविध

**36. तकनीकी मानक :** (1) प्रत्येक प्रसारक या टेलीविजन चेनल वितरक डिजिटल वीडियो प्रसारण (डीवीबी) / यूरोपीय दूरसंचार मानक संस्थान (ईटीएसआई) / इंटरनेशनल इलेक्ट्रो-टेक्निकल कम्पनीकेशन (आईईसी) / भारतीय मानक, यदि कोई हो, द्वारा यथानिर्दिष्ट संगत मानकों के अनुसार सिग्नल के तकनीकी मानकों को बनाए रखेगा।

(2) प्रत्येक डीटीएच प्रयालक यह सुनिश्चित करेगा कि डायरेक्ट-टू-होम सेवा प्रदान करने वाले सेट-टॉप बॉक्स भारतीय मानक ब्लूरॉ के विनियोजित, आईएस 15377 (2003 का) या आईएस - 15954 (2012 का) समय-समय पर यथा संशोधित, या केन्द्र सरकार द्वारा अधिकृत किसी भी एजेंसी द्वारा अनुमोदित किसी अन्य मानक विनियोजित तथा उपलब्ध कराएगा।

(3) प्रत्येक मल्टी सिस्टम प्रयालक और एचआईटीएस प्रयालक यह सुनिश्चित करेगा कि केबल सेवा को उपलब्ध कराने वाले सेट-टॉप बॉक्स भारतीय मानक ब्लूरॉ, आईएस-15245 (2012 का), या आईएस-16128 (2013 का), समय-समय पर यथा संशोधित या केन्द्र सरकार द्वारा अधिकृत किसी भी एजेंसी द्वारा अनुमोदित किसी अन्य मानक के अनुरूप हो।

(4) प्रत्येक टेलीविजन चेनल वितरक, अपने नेटवर्क पर पुनर्प्रसारण के लिए टेलीविजन चैनलों के किसी जेनरे में समिलित चैनलों के लिए इनकोडिंग करते समय काग्रेशन में या अन्य इनकोडिंग पैरमीटरों में कोई भेदभाव नहीं करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सब्सक्राइबर को एक प्रकार की गुणवत्ता प्राप्त हो।

(5) टेलीविजन चेनल वितरक द्वारा एलसीओ को, तथा एलसीओ द्वारा सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराए जा रहे सिग्नल की हेड-एंड तथा अर्थस्टेशन पर गुणवत्ता के आकलन करने के लिए प्रसारक, टेलीविजन चेनल वितरक और एलसीओ के सिस्टमों की तकनीकी ऑडिट कराने के लिए प्राधिकरण ब्रॉडकास्ट इंजीनियरिंग कन्सल्टेंट इंडिया लिमिटेड या किसी अन्य एजेंसी को नियुक्त कर सकता है।

**37. कार्य संचालन नियमावली :**—प्रत्येक टेलीविजन चेनल वितरक अपने वेबसाइट पर कार्य संचालन नियमावली का प्रकाशन करेगा जिसमें इन विनियमों की अनुसूची-IV के अनुसार सूचनाएं अंतर्विष्ट होंगी।

बशर्ते कि टेलीविजन चेनल वितरक सेवा क्षेत्र की जरूरतों के अनुसार, हिन्दी, अंग्रेजी या क्षेत्रीय भाषा में मुद्रित रूप में कार्य संचालन नियमावली को प्रकाशित करने के लिए स्वतंत्र हो।

**38. ईपीजी में चैनलों का प्रदर्शन** :— (1) प्रत्येक टेलीविजन वितरक इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गार्ड में अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनलों को प्रदर्शित करेगा तथा लागू टैरिफ आर्डर के अंतर्गत प्रसारक द्वारा यथा घोषित या समय—समय पर प्राधिकरण द्वारा अधिसूचित विनियमों के अंतर्गत घोषित चैनल में अलग—अलग जॉनर के अंतर्गत प्रत्येक चेनल सूचीबद्ध होगा और एक चेनल केवल एक ही स्थान पर प्रदर्शित होगा।

बशर्ते, वितरक किसी एक जॉनर के चेनल को भाषा और क्षेत्र के आधार पर उप—जॉनर में विभाजित करने के लिए स्वतंत्र होगा और उप—जॉनर के अंतर्गत ऐसे चैनलों को यूनिक लॉजिकल चेनल नम्बर प्रदान किया जाएगा।

परंतु, पुनः एक ही भाषा के चेनल को एक ही उप—जॉनर के अंतर्गत साथ—साथ रखा जाएगा।

(2) **प्रत्येक टेलीविजन चेनल वितरक** :

(क) अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध ईपीजी में प्रत्येक फ्री—टू—एयर चेनल के नाम के सामने “फ्री” शब्द प्रदर्शित करेगा;

(ख) अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध प्रत्येक चेनल के “पे—चेनल” के नाम के सामने ईपीजी में भारतीय रूपए में, जैसे ₹ 2, ₹ 5.5 आदि, प्रत्येक चेनल के लिए अधिकतम खुदरा मूल्य प्रदर्शित करेगा;

**39. प्राधिकरण को रिपोर्ट करना** : प्रत्येक टेलीविजन चेनल वितरक इन विनियमों में विनिर्दिष्ट सेवा के गुणवत्ता के अनुपालन के लिए प्राधिकरण द्वारा यथा निर्देशित रिपोर्ट और नियत अवधि के अंतराल में समय—समय पर प्राधिकरण को भेजेगा;

**40. अनुपालन अधिकारी की नामजदगी और उसके दायित्व** — (1) प्रत्येक प्रसारक और टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक, इन विनियमों के प्रारंभण की तारीख से 30 दिन के अंदर एक अनुपालन अधिकारी को नामजद करेगा।

(2) प्रत्येक प्रसारक और टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक, जो इन विनियमों के लागू किए जाने के पश्चात अपने प्रचालन आरंभ करता है, अपने प्रचालनों के प्रारंभण की तारीख से 30 दिन के अंदर एक अनुपालन अधिकारी नामजद करेगा।

(3) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक ऐसा प्रसारक या वितरक, जैसा भी मामला हो, इन विनियमों के उपबंधों के अंतर्गत अनुपालन अधिकारी नामजदगी की तारीख से 30 दिन के अंदर प्राधिकरण को, बोर्ड के संकल्प, जिसमें उस अनुपालन अधिकारी की नामजदगी प्राधिकृत की गई हो, की अधिप्रमाणित प्रति के साथ—साथ अनुपालन अधिकारी का नाम, पूरा पता, संपर्क नंबर और ई—मेल का पता प्रस्तुत करेगा।

परंतु यह कि टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक, जो एक कंपनी नहीं है, इन विनियमों के उपबंधों के अंतर्गत अनुपालन अधिकारी की नामजदगी की तारीख से 30 दिन के अंदर प्राधिकरण को प्राधिकार—पत्र, जिसमें उस अनुपालन अधिकारी की नामजदगी प्राधिकृत की गई हो, की अधिप्रमाणित प्रति के साथ—साथ अनुपालन अधिकारी का नाम, पूरा पता, संपर्क नंबर और ई—मेल का पता प्रस्तुत करेगा।

(4) इस विनियम के उपबंधों के अंतर्गत नामजद किए गए अनुपालन अधिकारी के नाम में किसी परिवर्तन की स्थिति में, इसे बोर्ड के संकल्प या प्राधिकार पत्र, जैसा भी मामला हो, की अधिप्रमाणित प्रति के साथ—साथ, ऐसा परिवर्तन होने की तारीख से 30 दिन के अंदर सेवा प्रदाता द्वारा प्राधिकरण को सूचित किया जाएगा।

(5) अनुपालन अधिकारी के पते या संपर्क नंबर या ई—मेल के पते में किसी परिवर्तन की स्थिति में ऐसा परिवर्तन होने की तारीख से 10 दिन के अंदर सेवा प्रदाता द्वारा प्राधिकरण को सूचित किया जाएगा।

(6) **अनुपालन अधिकारी निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार होगा:**

(क) इन विनियमों के उपबंधों के साथ अनुरूपता सुनिश्चित करने के लिए जागरूकता पैदा करना;

(ख) इन विनियमों और इन विनियमों के अंतर्गत जारी किए गए प्राधिकरण के अन्य निर्देशों के अनुपालन के संबंध में प्राधिकरण को सूचित करना;

(ग) यह सुनिश्चित करना कि सेवा प्रदाता द्वारा उचित प्रक्रियाएं स्थापित कर दी गई हैं और उनका पालन किया जा रहा है।

(7) उप—विनियम (6) में निहित प्रावधान सेवा प्रदाता द्वारा इन विनियमों के पालन के दायित्व के अतिरिक्त होगा।

**41. कार्मिकों की पहचान** :— प्रत्येक टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा इससे संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेगा कि उसका प्रतिनिधि एक सही पहचान पत्र लेकर चले जिसमें ऐसा टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा इससे संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा विधिवत प्रमाणित फोटोग्राफ हो और सब्सक्राइबर को वह अपनी पहचान के सबूत के तौर दिखाएगा।

**42. निजता की सुरक्षा** :— प्रत्येक टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा इससे संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेगा कि सब्सक्राइबर के व्यक्तिगत जानकारी गोपनीयता बनी रहे तथा उसका संरक्षण हो और कानूनी रूप से उपयोग के अतिरिक्त इसका किसी अन्य प्रकार से उपयोग न किया जाए।

**43. प्राधिकरण द्वारा हस्ताक्षेप** :— प्राधिकरण आदेश या निर्देश द्वारा, समय—समय पर सब्सक्राइबर के हितों के संरक्षण के लिए तथा इन विनियमों के प्रावधानों के अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु प्रत्येक टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा इससे संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, के सेवा की गुणवत्ता के निष्पादन की निगरानी के लिए हस्ताक्षेप कर सकता है।

**44. अन्य कानून का अनुप्रयोग वर्जित नहीं** :— इन विनियमों के प्रावधान उस समय प्रवृत्त किसी कानून के अतिरिक्त होंगे और ऐसे कानूनों के प्रतिकूल नहीं होंगे।

45. निरसन और व्यावृति :- डायरेक्ट-टू-होम, प्रसारण सेवाएं (सेवा की गुणवत्ता का मानक एवं शिकायत निवारण) विनियमन 2007 (2007 का 8) सेवा की गुणवत्ता के मानक डिजिटल एड्सेबल केबल टीवी सिस्टम) विनियम, 2012 (2012 का 12) और उपमोक्ता शिकायत निवारण डिजिटल एड्सेबल केबल टीवी सिस्टम) विनियम, 2012 (2012 का 13) सभी संशोधनों और इनके अंतर्गत जारी निर्देशों के साथ-साथ, एतद्वारा निरस्त किया जाता है।

परन्तु इस प्रकार के निरसन से निम्नलिखित पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा –

- (क) निरसित किए गए विनियमों का पूर्ण प्रचालन या निरसित विनियमों के अंतर्गत की गई कोई कार्रवाई, या किया गया कोई कार्य, या
- (ख) इस प्रकार निरसित किए गए विनियमों के अंतर्गत कोई अधिकार, विशेषाधिकार, बाध्यता या देयता प्राप्त, संचित या बहन किया गया; या
- (ग) इस प्रकार निरसित विनियमों के विरुद्ध किए गए किसी अपराध के संदर्भ में लगाई गई शास्ति, उपहार या प्राप्त सजा; या
- (घ) इस प्रकार के किसी अधिकार, विशेषाधिकार बाध्यता, देयता, उपहार के संदर्भ कोई जांच, विधिक कार्यवाही या प्रतिकार या उक्त दंड, इसी प्रकार की कोई जांच, विधिक कार्यवाही या प्रतिकार जो प्रवृत्त हो या जारी हो, और कोई भी इस प्रकार शास्ति, जब्ती और सजा इस प्रकार दी जाए, जैसे कि उपर्युक्त विनियम को निरसन नहीं किया गया है।

(2) उपमोक्ता सेवा केन्द्र, वेबसाइट, वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली, सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली, एड्सेबल सिस्टम जहां कहीं भी लागू हो, की मौजूदा सुविधाएं, जोकि टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा स्थापित हैं, को इन विनियमों के अंतर्गत स्थापित माना जाएगा बशर्ते इस प्रकार की सुविधाएं इन विनियमों के अनुरूप हों।

(3) इन विनियमों में अंतर्विष्ट कोई भी शर्त, इन विनियमों के लागू होने की तिथि से, पूर्व में किसी मौजूदा सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए किसी पैक, प्लॉन अथवा बुके को प्रभावित नहीं करेगी।

बशर्ते कि ऐसा कोई भी प्लॉन, पैक अथवा बुके इन विनियमों के आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ अस्सी दिनों के पश्चात् वैध नहीं होगा और टेलीविजन चैनलों के सभी वितरकों के लिए अनिवार्य होगा कि वे इन विनियमों के अनुपालन में अपने मौजूदा पैक, प्लॉन अथवा बुके को या तो बंद कर दें अथवा उसमें संशोधन करें।

सुधीर गुप्ता, सचिव

[ विज्ञापन III /4/असा./457/16]

**नोट :** व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा गुणवत्ता के मानक और उपमोक्ता संरक्षण (एड्सेबल सिस्टम) विनियम, 2017 के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या की गई है।

अनुसूची-I

(विनियम 3 के उप-विनियम (5) के तहत)

#### उपमोक्ता आवेदन प्रपत्र

टेलीविजन चैनलों का वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्रचालन के क्षेत्र की स्थानीय भाषा, हिन्दी तथा अंग्रेजी, में उपमोक्ता आवेदन प्रपत्र तैयार करेगा। जिसमें निम्नवत जानकारी शामिल होगी।

#### भाग क : उपमोक्ता के संबंध में जानकारी

1. नाम
2. पता
3. दूरभाषा नम्बर (मोबाइल / लैंडलाइन)
4. ई-मेल (वैकल्पिक)
5. आधार नम्बर (वैकल्पिक)

#### भाग ख : सेवा के सब्सक्रिप्शन के संबंध में जानकारी

6. सब्सक्राइब की गई सेवा का व्यौरा
  - (क) अलाकार्ट पै-चैनलों / पै-चैनलों के बुके का नाम तथा उनके वितरक खुदरा मूल्य
  - (ख) एफटीए चैनलों का बुके
  - (ग) लॉक-इन अवधि, यदि कोई हो तो,
7. नेटवर्क क्षमता शुल्क—
  - (क) 100 एसडी चैनलों तक के लिए
  - (ख) प्रत्येक 25 एसडी के स्लैब में अतिरिक्त चेनल क्षमता
8. भुगतान करने की पद्धति (प्री पेड अथवा पोस्ट पेड)

9. भुगतान की जाने वाली सब्सक्रिप्शन राशि (मासिक/अर्धवार्षिक/वार्षिक/आदि)

**भाग ग : सीपीई से संबंधित जानकारी**

10. चुनी हुई योजना (सीधी खरीद/किराया/अन्य योजनाएँ)
11. किराया योजना के तहत होने पर सीपीई हेतु मासिक किराया
12. सीपीई हेतु प्रतिदाय योग्य जमा राशि, यदि कोई हो तो,
13. सीधी खरीद योजना/अन्य योजनाओं के तहत होने पर सीपीई का खुदरा मूल्य
14. वीसी नम्बर
15. सेट टॉप बॉक्स का प्रकार (एमपीईजी 2/एमपीईजी 4)
16. गारंटी/वारंटी/एमसी का व्यौरा

**भाग घ : उपभोक्ता सेवा केन्द्र से संबंधित जानकारी**

17. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का टोल फ्री नम्बर
18. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का कोई अन्य नम्बर
19. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का ई-मेल

**भाग झ : टेलीविजन के वितरक/स्थानीय केबल आपरेटर संबंधी जानकारी**

20. टेलीविजन चैनलों/एलसीओ के वितरक का नाम
21. पता
22. दूरभाष
23. वेबसाइट

**भाग च : किए गए भुगतान का व्यौरा**

24. भुगतान की गई कुल राशि :
25. प्रतिदाय योग्य कुल जमा राशि, यदि लागू हो तो, :
26. सीपीई हेतु मासिक किराया तथा किराये की अवधि, यदि लागू हो तो,
27. सीधी खरीद योजना अथवा अन्य योजनाओं के मामले में सीपीई का खुदरा मूल्य
28. संस्थापना प्रभार
29. सक्रिय किए जाने हेतु शुल्क

(नोट : मुद्रित सीएएफ के मामले में भाग 'घ', 'ड' और 'च' को पृथक किये जाने योग्य पावती पर्ची के रूप में उपलब्ध कराया जा सकता है। )

**अनुसूची-II**

(विनियम 31 के उप-विनियम (2) के तहत)

**उपभोक्ता कॉर्नर**

उपभोक्ता कॉर्नर वेब पेज में असीमित रूप से निन्नवत जानकारी अंतर्विष्ट होगी:

**1. लेटफार्म पर उपलब्ध चैनलों तथा बुके की सूची**

- (क) एफटीए चेनल
- (ख) पे-चेनल तथा उनका अधिकतम खुदरा मूल्य तथा वितरक खुदरा मूल्य
- (ग) एफटीए चैनलों के बुके की सूची और उनकी संरचना
- (घ) प्रसारक द्वारा तैयार किए गए पे-चैनलों के बुके की सूची, संरचना, अधिकतम खुदरा मूल्य तथा उनका वितरक खुदरा मूल्य
- (ङ) वितरक द्वारा तैयार किए गए पे-चैनलों के बुके की सूची, संरचना तथा उनके संबंधित वितरक खुदरा मूल्य
- (च) अलाकार्ट चैनलों तथा बुके के संबंध में लॉक-इन अवधि, यदि कोई हो तो, का व्यौरा

2. नेटवर्क क्षमता शुल्क का व्यौरा
- (क) 100 एसडी चैनलों के लिए नेटवर्क क्षमता शुल्क
  - (ख) 25 एसडी चैनलों की अतिरिक्त क्षमता हेतु नेटवर्क क्षमता शुल्क
  - (ग) 100 एसडी प्री टू एयर चेनल के आधारभूत सेवा टीयर की संरचना
3. अलाकार्ट आधार पर चेनल को सब्सक्राइब करने के लिए सब्सक्रिप्शन की प्रक्रिया
- टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा चैनलों के अलाकार्ट सब्सक्रिप्शन को सक्षमकारी बनाने के लिए की गई व्यवस्थाओं का व्यौरा जैसे वेबसाइट, उपभोक्ता सेवा केन्द्र, मोबाइल एप्स आदि का व्यवस्था की जानकारी दी जाए।
4. सीपीई योजनाएं : योजना का स्वरूप, सीपीई का मूल्य तथा अन्य निबंधन और शर्तें
- (क) सीधी खरीद योजना
    - मूल्य
    - गरंटी/वारंटी की शर्तें
    - सीपीई, एएमसी आदि के अनुरक्षण संबंधी उपबंध
  - (ख) किराया योजना
    - किराया राशि
    - प्रतिभूति जमा राशि, यदि कोई हो तो,
    - अन्य निबंधन और शर्तें
  - (ग) अन्य योजनाएं
    - योजना का व्यौरा
    - अन्य निबंधन और शर्तें
    - सीपीई का मूल्य
    - सीपीई के साथ जोड़ कर प्रदान की गई योजनाओं में सम्मिलित चैनलों तथा बुके का मूल्य
    - सीपीई के साथ जोड़ कर प्रदान किया गया नेटवर्क क्षमता शुल्क
5. नया सेवा कनेक्शन प्राप्त करने हेतु प्रक्रिया तथा समय—सीमा
6. सेवाओं को अस्थायी रूप से बंद करने हेतु उपबंध तथा सेवा को पुनः बहाल करने तथा पुनः सक्रिय करने हेतु शुल्क, यदि लागू हो तो, का व्यौरा
- 8 कनेक्शन को अन्यत्र ले जाने हेतु उपबंध तथा लागू प्रभार
9. शिकायत का समाधान करने की प्रक्रिया:
- (क) उपभोक्ता सेवा केन्द्र के माध्यम से
  - (ख) नोडल अधिकारी के माध्यम से
  - (ग) वेब आधारित प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से
9. उपभोक्ता करार प्ररूप (सीएएफ)
10. पद्धति नियम पुस्तिका
11. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का टोल प्री दूरभाष नम्बर तथा संपर्क करने हेतु अन्य व्यौरे
12. एलसीएन के साथ उपभोक्ता सेवा संबंधी प्रोग्रामिंग सेवा की उपलब्धता
13. उपभोक्ताओं के लिए कोई अन्य संगत जानकारी

## अनुसूची-III

(विनियम 31के उप-विनियम (4) के तहत)

## सब्सक्राइबर कॉर्नर

सब्सक्राइबर कॉर्नर में असीमित रूप से निम्नवत विशेषताएं और जानकारी अंतर्विष्ट होगी:

1. सब्सक्राइबर को लॉगिन एक्सेस की सुविधा
2. सब्सक्राइबर की जानकारी: नाम, पता, पंजीकृत दूरभाष नम्बर, ई-मेल, आधार नम्बर आदि
3. सब्सक्राइब की गई सेवाओं, चैनलों, बुके, वैधता, लॉक-इन अवधि (यदि कोई हो तो) संबंधी ब्यौरा
4. चयनित सीरीज योजना का ब्यौरा
5. चयनित एएमसी योजना, यदि कोई हो तो, का ब्यौरा
6. बिलिंग संबंधी ब्यौरा / बिलिंग साइकिल/ खाते में शेष राशि/ देयताओं का ब्यौरा
7. पिछले छह माह के लिए उपयोग/ मुद्रण संबंधी व्यवस्था का ब्यौरा
8. बिल भुगतान संबंधी दिशानिर्देश
9. पिछले छह माह के लिए भुगतान का ब्यौरा
10. दर्ज की गई शिकायत और उसकी निगरानी
11. पूर्ण किए गए सीएफ तक पहुंच/ पुनर्मुद्रण
12. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का टॉल फ्री दूरभाष नम्बर और अन्य संपर्क ब्यौरे
13. कोई अन्य संगत जानकारी

## अनुसूची-IV

(विनियम 37 के उप-विनियम (1) के तहत)

## प्रक्रिया/पद्धति नियमावली

प्रक्रिया/पद्धति नियमावली में निम्नवत जानकारी अंतर्विष्ट होनी चाहिए:-

1. टेलीविजन चेनल के वितरक का नाम और पता
2. टेलीविजन चेनल के वितरक द्वारा पेशकश की गई निवंधन और शर्तें
3. नोडल अधिकारी का नाम, पदनाम और ई-मेल, संपर्क हेतु दूरभाष नम्बर, फैक्स नम्बर और पता
4. इन विनियमों में यथा विनिर्दिष्ट उपभोक्ता संरक्षण हेतु उपबंधों का ब्यौरा
  - क. सेवा में व्यवधान
  - ख. अग्रिम सब्सक्रिशन भुगतान के मामले में मूल्य को नहीं बढ़ा पाने संबंधी सुरक्षा
  - ग. सेवा को अस्थायी रूप से बंद किया जाना
  - घ. सेवा को बंद किया जाना
  - च. विलिंग और भुगतान हेतु निवंधन और शर्तें
5. शिकायत निवारण हेतु प्रक्रिया तथा बैचमार्क
6. कोई अन्य संगत जानकारी

## व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. प्रसारण एण्ड केबल सर्विसेज 1.92004 को भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के विनियमक दायरे के अंतर्गत समिलित किया गया था। भाद्रविप्रा के पास उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षित करते हुए प्रसारण क्षेत्र के व्यवस्थित विकास सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी है। प्राधिकरण ने इस संबंध में पूर्व में कई कदम उठाए हैं तथा केबल टेलीविजन डीटीएच, आदि जैसे विभिन्न डिलीवरी प्लेटफॉर्म के लिए सेवा गुणवत्ता (व्यूओएस), विनियम जारी किए हैं। कन्डीशनल एक्सेस सिस्टम (सीएस) क्षेत्र में सेवा की गुणवत्ता को विनियमित करने के लिए सर्वप्रथम 23 अगस्त, 2006 को व्यूओएस विनियमन जारी हुआ था। बाद में 2007 में डीटीएच सेवाओं के लिए व्यूओएस विनियम जारी किए गए। इसी प्रकार के विनियम नॉन-सीएस क्षेत्रों के केबल टेलीविजन के लिए 2009 में जारी किए गए, जिसके बाद 2012 में एड्रेसेबल केबल टेलीविजन के लिए व्यूओएस विनियम जारी किए गए। एड्रेसेबल केबल टेलीविजन के लिए उपभोक्ता शिकायत निवारण

तंत्र के लिए अलग से विनियम 2012 में जारी किया गया। इसके अतिरिक्त, कुछ क्यूओएस मुद्रों का समाधान प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर जारी टैरिफ आँडर, इंटरकनेक्शन विनियम और निर्देशों के माध्यम से किया गया।

2. प्रसारण क्षेत्र में डिजिटाइजेशन महत्वपूर्ण स्तर पर पहुंच चुका है और ऐसी उम्मीद है कि मार्च, 2017 के अंत तक डिजिटाइजेशन का कार्य पूरा हो जाएगा। तत्पश्चात् उपमोक्ताओं को प्रसारण सेवाएं, विभिन्न डिलीवरी प्लेटफार्मों के माध्यम से केवल एडेसेबल सिस्टम के माध्यम से उपलब्ध कराइ जाएंगी। ऐसी स्थिति में आईसीटी को सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए एक प्रमाणी हथियार के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है जो इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सेवा सक्षक्रियाशन, इलेक्ट्रॉनिक बिलिंग और भुगतान, वेब आधारित ऑनलाइन शिक्षायात्रा और निवारण, इलेक्ट्रॉनिक कन्ज्यूर एलीकेशन फार्म (सीएएफ) आदि से संबंधित कार्यों को सम्बन्ध बना देगा। इसलिए, उपमोक्ताओं को अच्छी गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करने के प्रावधान के साथ स्वरूप प्रतिस्पर्धा, पारदर्शिता और विकास के लिए एडेसेबल सिस्टम में विभिन्न डिलीवरी प्लेटफार्मों के लिए एक व्यापक समान क्यूओएस विनियम की आवश्यकता है। तदनुसार, प्राधिकरण ने एडेसेबल सिस्टम के लिए सेवा की गुणवत्ता मानकों के लिए बेंचमार्क स्थापित करने से पहले परामर्श प्रक्रिया में जाने का निर्णय लिया।
3. परामर्श का मुख्य उद्देश्य भाद्रविंग्रा द्वारा समय–समय पर जारी वर्तमान क्यूओएस विनियमों में सामंजस्य बैठाना और विभिन्न प्लेटफार्मों के लिए एक एकीकृत विनियामक फ्रेमवर्क का निर्माण करना था। इससे इस बात की उम्मीद है कि उपमोक्ताओं के बीच विनियामक प्रावधानों के बारे में बेहतर जागरूकता पैदा होगी और इससे नए विनियामक फ्रेमवर्क के अनुपालन और निगरानी में सुधार होगा। परामर्श में उपमोक्ता संस्करण के लिए विभिन्न उपायों पर भी जोर दिया गया। दूसरे क्षेत्र, जिस पर विशेष जोर दिया गया वह उपमोक्ताओं के बीच जागरूकता बढ़ाना था जिससे उच्चे जानकारी युक्त विकल्पों का चयन करने के लिए सक्षम बनाने हेतु वितरण प्लेटफार्म प्रचालकों (डीपीओ) द्वारा ऑफर किए जाने वाली सेवाओं और योजनाओं का पर्याप्त प्रचार किया जाना सुनिश्चित किया जा सके।
4. परामर्श पत्र 18 मई, 2016 को जारी किया गया जिसमें हितधारकों से उनकी टिप्पणियां मांगी गई। कुल 29 टिप्पणियां तथा 2 प्रतिटिप्पणियां प्राप्त हुई थी। 28 जुलाई, 2016 को नई दिल्ली में ऑपन हाउस चर्चा हुई थी। टिप्पणियों और प्रति टिप्पणियों के विश्लेषण के आधार पर 10 अक्टूबर, 2016 को भाद्रविंग्रा के वेबसाइट पर ड्रॉफ्ट विनियमों को डाला गया जिसमें हितधारकों से विशेष टिप्पणियों की मांग की गई। इसके जवाब में हितधारकों से 48 टिप्पणियां प्राप्त हुई हैं। इन टिप्पणियों का विश्लेषण किया गया जिन्हें संक्षेप में नीचे दिया गया है और इसके आधार और तर्क पर दूरसंचार (प्रसारण एप्ड केबल) सेवाएं गुणवत्ता और उपमोक्ता संस्करण (एडेसेबल सिस्टम) विनियमन, 2017 तैयार किया गया है।
5. परामर्श पत्र में उम्मरते हुए प्रसारण परिवृत्त्य में आवश्यक विनियामक फ्रेमवर्क के व्यापक स्वरूप तथा विभिन्न प्लेटफार्मों के लिए एक समान फ्रेमवर्क की जरूरत पर हितधारकों की राय मांगी गई। अधिकांश डीपीओ ने एक स्विनियामक नियंत्रण के पक्ष में अपनी राय दी है जबकि कुछ प्रसारकों और उपमोक्ता संगठनों ने विनियमित फ्रेमवर्क का सुझाव दिया है। देश के विभिन्न भागों में बड़ी संख्या में डीपीओ कुछ हजार से लेकर लाखों के सक्षक्राइबर आधार की जरूरतों को पूरा करने के लिए सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। कुछ क्षेत्रों में मात्र एक डीपीओ कुछ थोड़े से सक्षक्राइबरों को सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। ऐसी स्थिति में संमावना है कि स्व विनियामक तंत्र प्रमाणी न हो। यह पाया गया है कि ऐसे क्षेत्रों में भी जहां डिजिटाइजेशन का कार्य पूरा हो गया, उपमोक्ता अपनी पसंद के अनुसार विकल्प चुनने में पूरी तरह सक्षम नहीं है और इसलिए विनियामक अधीक्षण आवश्यक जान पड़ता है। विनियामक द्वारा एक अधीक्षण तंत्र के होने से डीपीओ उपमोक्ताओं को बेहतर गुणवत्ता युक्त सेवा मुहैया करने के लिए मानक अवसंरचना का निर्माण करने में सक्षम बन सकेंगे। इसलिए प्राधिकरण का विचार है कि प्रसारण क्षेत्र में क्यूओएस और उपमोक्ता संस्करण के लिए विनियमित फ्रेमवर्क उपयुक्त मॉडल होगा।
6. एडेसेबल प्लेटफार्मों के लिए एक समरूप क्यूओएस विनियामक फ्रेमवर्क रखने के मुद्रे पर अधिकांश हितधारकों ने इसकी जरूरत पर सहमति दिया है। तथापि कुछ डीपीओ ने यह कहते हुए इसका विरोध किया है कि विभिन्न डीपीओ अलग–अलग व्यापार मॉडल पर कार्य करते हैं। वर्तमान विनियामक फ्रेमवर्क विशेष वितरण प्लेटफार्म की आवश्यकता को पूरा करता है और उस समय के प्रचलित मुद्रों को हल करता था। विभिन्न क्यूओएस विनियम से उपमोक्ताओं में जागरूकता पैदा करने में कठिनाई आती है। उपमोक्ताओं के डृष्टिकोण से क्यूओएस प्रावधानों में एक स्वरूप होने से उपमोक्ताओं में जागरूकता बढ़ेगी और सभी डीपीओ समरूप क्यूओएस फ्रेमवर्क पर आधारित सूचनाओं का प्रसार करेंगे। तदनुसार, प्राधिकरण का विचार है कि क्यूओएस के लिए समरूप विनियामक फ्रेमवर्क कुछ प्लेटफार्म विशेष प्रावधानों के साथ, जो ऐसे प्लेटफार्म के स्वरूप को देखते हुए जरूरी हो, रखीकर किया जाएगा।
7. डीपीओ द्वारा टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा का प्रावधान करना, उपमोक्ताओं को सेवा प्रदान करने की दिशा में पहला कदम है। एडेसेबल सिस्टम में सक्षक्रियान के प्रबंधन, सेवा के प्रबंधन, बिलिंग और भुगतान के लिए सक्षक्राइबर प्रबंधन एकलानी की स्थापना करना पूर्वी आवश्यकता है। सक्षक्राइबरों को इक्कीटेड सिस्टम उपलब्ध कराने के लिए कंडीशनल एक्सेस सिस्टम के साथ एसएमएस को समेकित किया जाएगा। इन एसएमएस को समय–समय पर प्राधिकरण द्वारा अधिसूचित एवं लागू इंटरकनेक्शन विनियम और टैरिफ ऑर्डर में यथा अनिवार्य, प्रावधानों के अनुरूप होना चाहिए।
8. उपमोक्ताओं को अच्छी गुणवत्ता की सेवा उपलब्ध कराने के लिए यह महत्वपूर्ण है कि डीपीओ को यह सुनिश्चित करना होगा कि उपमोक्ता जागरूकता के लिए अपने ऑफर और सेवा का व्यापक प्रयार हो। ऑफर की गई सेवाओं के लिए सक्षक्रियान के लिए बहु विकल्पी साधनों के माध्यम से अपना अनुरोध भेजने के लिए उपमोक्ताओं हेतु उपमोक्ता हितेशी तरीके विकसित करे। उन विभिन्न तरीकों पर हितधारकों के साथ परामर्श किया गया जो उपमोक्ता जागरूकता के सृजन में काफी उपयोगी होंगे। हितधारकों ने विभिन्न माध्यमों जैसे स्कॉल, लघु सन्देश सेवा, वेबसाइट तथा मास–मीडिया में विज्ञापन के प्रयोग का सुझाव दिया अतः कस्टमर केपर सेंटर तथा वेबसाइट के अतिरिक्त अन्य तरीके जैसे लघु सन्देश सेवा, ई–मेल, मोबाइल एलीकेशनस् आदि के भी सक्षक्रियान को सुगम बनाने के लिए डीपीओ द्वारा अपनाया जा सकता है।
9. मौजूदा विनियम फ्रेमवर्क में यह अनिवार्य है कि डीपीओ प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनल को उपमोक्ताओं को अलाकार्ट सक्षक्रियान पर दिया जाए। विनियम का यह प्रावधान उपमोक्ताओं को विकल्पी चुनने में उच्च सक्षम बनाता है। यह पाया गया है कि कुछ डीपीओ अलाकार्ट सक्षक्रियान प्रतिविवाहक शर्तें लगाते हैं। उदाहरण के लिए एक चैनल या बुके को सक्षक्राइब किया जा सकता था यदि एन एड ऑन पैक भी सक्षक्राइब किया जाता है या यह केवल कुछ विशेष अवधि तक के लिए ही सक्षक्राइब किया जा सकता है। ऐसी शर्तें विनियम की मंसा को ही असफल करती हैं और उपमोक्ता के विकल्पों को सीमित करती है। इसलिए, ड्रॉफ्ट विनियम में यह प्रस्ताव किया गया कि डीपीओ प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनल या बुके बिना किसी शर्त के मासिक सक्षक्रियान योजना के तहत अनिवार्य रूप से ऑफर किए जाएं। तथापि, डीपीओ की कारोबारी वित्तीयों को ध्यान में रखते हुए अनिवार्य मासिक योजना के अतिरिक्त डीपीओ अन्य योजनाओं के तहत भी चैनल या बुके अन्य सक्षक्रियान अवधि या लॉक इन के साथ भी प्रदान कर सकता है। कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया है कि यह प्रावधान प्रतिविवाहक स्वरूप का है व्योंगी इससे उपमोक्ता के विकल्पों में बार–बार परिवर्तन होगा। एडेसेबल प्रणाली में डीपीओ छोटी या लम्बी अवधि के लिए आकर्षक सेवाएं देने के लिए स्वतंत्र हैं जो उपमोक्ताओं को बेहतर विकल्प उपलब्ध कराने के शर्त के अनुसार होगा। इसलिए, यह प्रावधान प्रतिविवाहक अन्य ही परिवर्तन एक महीने के बाद ही किया जा सकता है। इसलिए, प्राधिकरण का

विचार है कि डीपीओ लेटेफार्म पर उपलब्ध सारे चेनल और बुके, बिना भेदभाव और शर्त के, मासिक सब्सक्रिप्शन स्कीम के तहत अनिवार्य रूप से प्रदान की जानी चाहिए।

10. मौजूदा विनियामक प्रावधान, सब्सक्राइबर द्वारा चुने गए पैकेज के मूल्य और संरचना के संबंध में उपमोक्ताओं को छह माह की संरक्षण अवधि भी प्रदान करता है। नए अधिकतम खुदरा मूल्य आधारित फ्रेमवर्क में इस प्रावधान की आवश्यकता पर भी चर्चा हुई। हितारक इस प्रावधान को जारी रखने के पक्ष में नहीं थे। नया टैरिफ़ ल्यान चेनल के अधिकतम खुदरा मूल्य पर आधारित है जिसे प्रसारक द्वारा बताना पड़ेगा, इसलिए, रिटेल टैरिफ़ में मनमाने ढंग से परिवर्तन नहीं किया जा सकता है। पुनः एड्सेल सिस्टम में सब्सक्राइबर अपनी जरूरतों के अनुसार सेवा, संशोधित या परिवर्तित कर सकता है और डीपीओ कारबाही जरूरतों के अनुसार, विभिन्न सब्सक्रिप्शन अवधि विकल्प अर्थात् मासिक, वार्षिक आधार पर चेनल और पैकेज प्रदान कर सकते हैं। इसलिए ऑफर और पैकेज निर्माण करना डीपीओ को उपलब्ध है। सेवाएं इस बात के कि डीपीओ लेटेफार्म पर उपलब्ध सभी चेनल और बुके के संदर्भ में मासिक सब्सक्रिप्शन स्कीम अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराई जानी चाहिए। कुछ डीपीओ आर्कार्क स्कीम ऑफर करते हैं जिसमें लम्बी अवधि के लॉक-इन अवधि होती है और इसके लिए सब्सक्राइबर से अग्रिम शुल्क लिया जा सकता है। ऐसे सब्सक्राइबर के हितों के संरक्षण के लिए यह उचित होगा कि सब्सक्राइबर को लॉन-इन अवधि के लिए उसे मूल्य संरक्षण दिया जाए। इसलिए प्राविकरण का विचार है कि मूल्य संरक्षण उस अवधि तक के लिए सीमित होनी चाहिए जिसके लिए सब्सक्राइबर द्वारा अग्रिम भुगतान किया गया है चाहे वह प्री-पेड या पोस्ट-पेड विकल्प के रूप के लिए सब्सक्रिप्शन दिया गया हो।
11. डीपीओ के लिए यह बात महत्वपूर्ण है कि वे अपने ऐसी सेवाएं प्रदान करने से पूर्व उपमोक्ताओं को ऑफर किए जाने वाले सेवाओं की शर्तें और निवंबनों के ब्यौरे घोषित और सूचित करे जैसा कि विनियम में विनिर्दित है। उपमोक्ताओं को कनेक्शन प्रदान करते समय भी इस प्रकार के ब्यौरे उहूं बताए जाने चाहिए ताकि वे जानकारी युक्त निर्णय लेने में सक्षम हो सके। यह जानकारी डीपीओ द्वारा वेबसाइट, उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा और प्रचार के अन्य माध्यम से घोषित और उपमोक्ताओं को सूचित करना होगा। हितारक विनियमों में विहित किए जाने वाले ऐसे प्रावधानों से सहमत हैं।
12. सीएफ में मांगी गई जानकारी और इलेक्ट्रॉनिक सीएफ के मानकीकरण पर भी परामर्श हुआ। कुछ हितारकों ने ऐसा सुझाव दिया है कि सीएफ की प्रति इलेक्ट्रॉनिक फार्म में सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराए जाने की अनुमति दी जानी चाहिए। एक अन्य डीपीओ ने सुझाव दिया कि सीएफ को वापस ले लेना चाहिए व्योंगे टेलीकॉम सेवा की तरह टेलीविजन सेवा के सब्सक्रिप्शन में कोई सुरक्षा से जुड़ी वित्ती नहीं है। इस बात की सराहना की जानी चाहिए कि प्रदान की जा रही सेवाओं के संबंध में सब्सक्राइबर और डीपीओ के बीच सीएफ मूलभूत सहमति ख्यापित करता है। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि सब्सक्राइबर द्वारा सीएफ को विधित पूरा किया जाए और इसकी एक प्रति उसे प्रदान की जाए। पुनः सीएफ में दर्ज ब्यौरो को सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली पर दर्ज होना चाहिए जिसे सब्सक्राइबर के लिए सेवाओं का प्रबंध करने में उपयोग किया जाता है और इसका उपयोग वितरण मूल्य शृंखला के साथ-साथ विलिंग, भुगतान और राजस्व आवक को निर्धारित करने में भी किया जाता है। इसलिए प्राविकरण का मानना है कि डीपीओ से टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं प्राप्त करने के लिए सीएफ के माध्यम से प्राप्त संगत जानकारी के ब्यौरे की प्रविष्टि के बाद ही एकिवेट किया जाएगा।
13. डीपीओ लाखों सब्सक्राइबर के ब्यौरे रखते हैं जिसमें उनकी व्यक्तिगत जानकारियां समिलित होती हैं। इसलिए यह आवश्यक है कि इस जानकारी का डीपीओ द्वारा किसी भी तरह से दुरुपयोग नहीं किया जाएगा। डीपीओ कानून के अनुसार सब्सक्राइबर की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता और संरक्षण सुनिश्चित करेगा और इसका उपयोग सब्सक्राइबर को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा में उपलब्ध कराने के संदर्भों के अतिरिक्त अन्य किसी भी उद्देश्य के लिए नहीं किया जाएगा।
14. हितारकों के साथ उपमोक्ताओं को एक नए कनेक्शन प्रदान करने की प्रक्रिया पर परामर्श हुआ। वर्तमान विनियमों में इस प्रक्रिया के लिए विभिन्न समय-सीमा तय की गई है जो लेटेफार्म के प्रकार पर निर्भर करती है। उदाहरण के लिए एक नया कनेक्शन प्रदान करने के लिए केबल के मामले में 4 दिन तथा डीटीएच के मामले में 5 दिन की समय-सीमा का प्रावधान है। कुछ डीपीओ ने यह बताया है कि नया कनेक्शन प्रदान करने के मामले में समय-सीमा तय करने की जिम्मेदारी उनके विधक पर छोड़ दिया जाना चाहिए। जबकि अधिकांश डीपीओ ने सेवा अनुरोध पर कर्वाई के लिए 48 से 72 घंटे की समय-सीमा का सुझाव दिया है जबकि नए कनेक्शन प्रदान करने के लिए यह 5-15 दिन तय किया जाना चाहिए। प्रसारकों ने सुझाव दिया है कि भाद्रविष्णा को नए कनेक्शन प्रदान करने के लिए विभिन्न चरणों के लिए समय-सीमा का फार्मूला बनाना चाहिए। प्राविकरण का मानना है कि नए कनेक्शन प्रदान करने के लिए समय-सीमा अलग-अलग हो सकती है और उस क्षेत्र विशेष पर निर्भर करेगी जिस क्षेत्र में कनेक्शन दिया जाना हो। सिटी में और शहरी क्षेत्रों में डीपीओ के लिए यह संभव हो सकता है कि वे शीघ्र कनेक्शन प्रदान कर दे लेकिन दूर-दराज के क्षेत्रों की स्थिति में कई दिन लग सकते हैं। शीघ्र नया कनेक्शन प्रदान कराना डीपीओ की विजनेस वित्तीओं से भी संबंधित है। इसलिए प्राविकरण का मानना है कि उपमोक्ता के अनुरोध प्राप्त होने के 7 दिन के भीतर डीपीओ द्वारा कनेक्शन प्रदान किया जाएगा तथा उसे एकिवेट किया जाएगा बशर्ते कि यह तकनीकी और प्रचालनात्मक रूप से संभव हो। यह समय-सीमा अधिकतम है और डीपीओ को कम समय-सीमा तय करने की स्वतंत्रता है जो 7 दिन से कम हो जिसे पारदर्शिता के साथ उपमोक्ता को बता दिया जाएगा।
15. डीटीएच क्षेत्र के लिए मौजूदा विनियामक फ्रेमवर्क के अनुसार डीटीएच प्रचालक एक नया कनेक्शन प्रदान करते समय उपमोक्ता से संस्थापन शुल्क और एकिवेशन शुल्क वसूल करता है, लेकिन यह टैरिफ़ ऑर्डर में विहित अधिकतम सीमा से अधिक नहीं होगा। इन शुल्कों का निर्धारण प्राविकरण द्वारा हितारकों के साथ व्यापक विचार-विमांश और उद्योग जगत से जानकारी प्राप्त करने के पश्चात तय किया गया था। अन्य लेटेफार्मों में भी संस्थापन शुल्क और एकिवेशन शुल्क महत्वपूर्ण मुद्दा है जबकि अधिकतम सीमा की अनुपस्थिति में इंस्टालेशन और एकिवेशन के लिए उपमोक्ताओं से मनमाना शुल्क वसूला जा सकता है। कुछ मामलों में एसटीबी के लिए वसूल किया जा रहा है एकिवेशन शुल्क एसटीबी के मूल्य के बराबर होता है। ऐसी भी सूचना है कि सेट-टॉप बॉक्स उपलब्ध कराने के लिए विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत वसूल किया जा रहा है संस्थापन शुल्क और एकिवेशन शुल्क अलग-अलग है। पुनः एसटी और एचडी एसटीबी के लिए भी मिन्न-मिन्न एकिवेशन शुल्क वसूल किए जा रहे हैं। योजना के प्रकार या एसटीबी के प्रक्रिया के अनुसार संस्थापन शुल्क और एकिवेशन शुल्क में ऐसा अंतर नहीं हो सकता व्योंगे कुल मिलाकर इंस्टालेशन और एकिवेशन की प्रक्रिया समान ही होती है।
16. कुछ डीपीओ ने यह टिप्पणी की है कि संस्थापन शुल्क और एकिवेशन शुल्क परिवर्तनशील है और भौगोलिक कारणों सहित कई कारकों पर निर्भर करते हैं। इसलिए, इसे विनियमित नहीं किया जाना चाहिए और इसे डीपीओ के ऊपर छोड़ देना चाहिए। दूसरी ओर उपमोक्ता समूहों की इच्छा है कि प्राविकरण द्वारा इसके लिए निर्धारित अधिकतम सीमा को कम करके इंस्टालेशन और एकिवेशन के लिए कुल शुल्क 200/- से 250/- के बीच तय किया जाना चाहिए। इंस्टालेशन और एकिवेशन की वर्तमान अधिकतम शुल्क समुचित विचार-विमांश और संगत डाटा के विश्लेषण के बाद टैरिफ़ आदेश द्वारा अंतिम रूप से तय किया गया था। डीटीएच क्षेत्र में संस्थापन शुल्क के रूप में 350/- तक तथा एकिवेशन शुल्क के रूप में 100/- तक वसूल करने की अनुमति थी।

प्राधिकरण का मानना है कि उपमोक्ताओं के हित में, इस विहित तय सीमा को बनाए रखने की जरूरत है और इसे सभी एडेसेबल प्लेटफार्मों के लिए समान रूप से लागू होना चाहिए। डीपीओ यदि चाहे तो कम संस्थापन शुल्क और एकिटवेशन शुल्क वसूल करने के लिए स्वतंत्र है।

17. सब्सक्राइबर द्वारा एक बार सेवा सब्सक्राइब किए जाने पर ऐसे सब्सक्रिप्शन के समय जिन विशेष निवंधन और शर्तों जिन पर वह सहमत हुआ था, के अध्यीन वह अपनी प्राथमिकताओं के अनुरूप अपने सब्सक्रिप्शन में संशोधन कर सकता है। वहीं डीपीओ को सब्सक्राइबर के अनुरोध के बिना सब्सक्राइबर की सेवाओं की संरचना में कोई परिवर्तन नहीं करना चाहिए जबतक कि ऐसा अपरिहार्य परिस्थितियों के कारण न हुआ हो। इसलिए, प्राधिकरण विहित करता है कि डीपीओ ऐसे चैनलों और बुके को अधिकतम 72 घंटों के उपर्युक्त समय के भीतर एकिटवेट करेगा जिनके संबंध में सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किया गया है। सब्सक्रिप्शन के समय जिन विशेष निवंधन और शर्तों जिन पर सब्सक्राइबर सहमत हुआ था, के अध्यीन, कनेक्शन बंद करने के अनुरोध को भी विहित समय—सीमा के भीतर पूरा किया जाना चाहिए।
18. सब्सक्राइबर के अनुरोध के अतिरिक्त, चैनल और बुके ऐसे कारणों से भी ड्रॉप किए जा सकते हैं जो डीपीओ के नियंत्रण से बाहर हैं। डीपीओ कुछ व्यापार चित्ताओं के कारण मौजूदा चैनल को ड्रॉप करना चाहते हैं या पुनर्गतित करना चाहते हैं। ऐसे मामलों में सब्सक्राइबर पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ना चाहिए। इसलिए, प्राधिकरण ने इन विभिन्न परिदृश्यों के लिए निम्नलिखित कदम निर्धारित किए हैं :-
- सब्सक्राइबर से कोई अनुरोध प्राप्त किए बिना कोई भी डीपीओ सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन में कोई भी परिवर्तन नहीं कर सकता और इस प्रकार के अनुरोध के रिकार्ड को कम से कम तीन माह तक रखा जाएगा। किसी भी विवाद की स्थिति में ऐसे रिकार्ड डीपीओ द्वारा जब तक ऐसे विवाद का निपटारा नहीं हो जाता या तीन महीने तक, जो भी बाद में हो, संरक्षित रखा जाएगा।
  - प्रसारक के पे चैनल या पे चैनल के बुके जो किसी कारणबाट डीपीओ के प्लेटफार्म से ड्रॉप होने की स्थिति में जिससे वे सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन से अनुलब्ध हो जाते हैं, प्राधिकरण ने यह तय किया है कि डीपीओ ऐसे चैनलों और पे चैनलों के बुके के लिए सब्सक्राइबर से कोई शुल्क वसूल नहीं करेगा। डीपीओ ड्रॉप किए गए चैनल या बुके, जैसी भी स्थिति हो, को सब्सक्राइबर के बिना अनुरोध के प्रतिस्थापित नहीं करेगा।
  - यदि ड्रॉप किया गया चैनल डीपीओ द्वारा ऑफर किए गए बुके का हिस्सा हो तो इस स्थिति में डीपीओ प्रभावित सब्सक्राइबर द्वारा देय सब्सक्रिप्शन शुल्क कम करेगा और सब्सक्रिप्शन शुल्क में यह कमी उस चैनल के रियायती वितरक रिटेल मूल्य के बराबर होगी और यह ऐसे बुक पर वितरक द्वारा दिए जा रहे रियायत को व्यान में रखकर किया जाएगा।
  - पुनः एक डीपीओ किसी सब्सक्राइबर के बुके की संरचना को चैनल ड्रॉप करके या प्रतिस्थापित करके बदल नहीं सकता जबकि ऐसे चैनल उसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध हों। सब्सक्राइबर केवल लॉक इन अवधि, यदि कोई हो, के लिए अलाकार्ट चैनल या बुके के सब्सक्रिप्शन में बदलाव करने के लिए बाधित है और यह ऐसे चैनल और बुके के लिए होगा जो सब्सक्रिप्शन के समय उसने स्थीरकर किया हो।
19. डीपीओ द्वारा किसी बुके की संरचना में कोई भी परिवर्तन जब चैनल उसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध हो, को एक नए बुके के निर्माण और प्रारंभ करना माना जाएगा और इसे पूर्व में उपलब्ध कराए जा रहे बुके को बीच में बंद करना समझा जाएगा अर्थात् किसी चैनल को बुके से ड्रॉप कर दिया जाता है तो इसे इस ड्रॉप किए गए बुके के बिना एक नया बुके का निर्माण करना माना जाएगा और पूर्व का बुके, जिसमें ड्रॉप किया गया चैनल सम्मिलित था, को बीच में बंद करना माना जाएगा। एक नए बुके का प्रारंभ और ड्रॉप करने संबंधी विनियम में यथा विहित नियमों का डीपीओ द्वारा पालन किया जाएगा। तथापि, यदि प्रसारक द्वारा चैनल के स्वरूप में परिवर्तन किया जाता है तो इस योजना के लॉक-इन अवधि के निरेक्षण वितरक इस प्रकार के चैनल को बुके से हटा देगा उस बुके के लिए सब्सक्राइबर द्वारा मुगालान की जाने वाली राशि में उस चैनल के रिटेल मूल्य के बराबर की राशि कम कर देगा, और ऐसा करने समय वह इस प्रकार के बुके पर वितरक द्वारा दी जा रही रियायत का भी ध्यान रखेगा। पुनः यदि किसी सब्सक्राइबर के पैकेज के सब्सक्रिप्शन में कोई चैनल सम्मिलित हो, और स्वरूप में परिवर्तन या उसके अधिकतम खूदरा मूल्य में बदलत के कारण टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा इसे हटा दिया जाए, वितरक ऐसे सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन पैकेज में हटाए गए चैनल को वैकल्पिक चैनल से प्रतिस्थापित नहीं करेगा।
20. उपर्युक्त प्रावधानों के संबंध में अधिकांश हितधारक इस बात से सहमत हैं कि डीपीओ प्लेटफार्म पर कोई चैनल उपलब्ध नहीं होने के कारण यदि उसे ड्रॉप किया जाता है, जिसके लिए सब्सक्राइबर पैसे दे रहा है, तो इस स्थिति में सब्सक्राइबर को छूट दिए जाने का प्रावधान होना चाहिए। कुछ डीपीओ का सुझाव है कि सहमति प्राप्त करने के बाद ड्रॉप किए गए चैनल को प्रतिस्थापित करने की उहैं अनुमति होनी चाहिए। तथापि, यह पाया गया है कि पूर्व में समान प्रकार के जॉनर वाले चैनल से ड्रॉप किये चैनल को प्रतिस्थापित करने के प्रावधान का दुरुपयोग किया गया है और डीपीओ अक्सर ऐसे चैनल डाल देते हैं जिसकी मांग सब्सक्राइबर द्वारा नहीं की जाती है। प्राधिकरण का मानना है कि उपर्युक्त प्रावधान में हितधारकों के हितों को पर्याप्त संरक्षण प्रदान किया गया है और इसलिए इसकी व्यूओएस विनियामक फ्रेमवर्क में इसका प्रावधान किया गया है।
21. सभी एडेसेबल प्लेटफार्मों के लिए सब्सक्राइबर के अनुरोध पर सेवा के अस्थायी निलंबन से संबंधित मौजूदा प्रावधान के विस्तार के लिए हितधारकों से परामर्श किया गया था। डीपीओ का मानना है कि प्रत्येक बार उहैं चैनल पूर्ण शुरू करने के लिए 50 रुपए से 100 रुपए तक शुरू करने की अनुमति होनी चाहिए और इस प्रकार की निलंबन की अवधि का एक साल में दो बार से अधिक और कुल योग 4 माह से अधिक नहीं होना चाहिए। तदनुसार प्राधिकरण ने यह तय किया है कि सब्सक्राइबर का अपनी सेवाएं अस्थायी रूप से बंद करने की अनुमति भी होनी चाहिए और मौजूदा विनियामक फ्रेमवर्क को अन्य प्लेटफार्म के लिए भी विस्तार करना चाहिए। तथापि, चूंकि डीपीओ को अनुरोध पर कार्याई करने में और सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से सब्सक्राइबर से अनुरोध पर अस्थायी रूप से चैनल को निलंबित करने में कुछ खर्च आता है। वे नामान्त्रक का शुरू करने के लिए 25/- रुपए पुनः अपार्टमेंट शुरू का एक चौथाई होगा (जो प्रति मौजूदा विनियमन के अनुसार 100/- रुपए है) यह उचित होगा। यदि अस्थायी निलंबन तीन माह से अधिक समय के लिए होता है तो डीपीओ को अधिकार होगा कि वह ऐसे सब्सक्राइबर को सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से डि-एकिटवेट कर दे। तत्पश्चात्, इस स्थिति में सेवा में पुनः एकिटवेशन करने के लिए 100 रुपए तक का एकिटवेशन शुरू किया जा सकता है (जो मौजूदा एकिटवेशन शुरू की सीमा है)। यहां यह स्पष्ट हो जाना चाहिए कि कोई भी सब्सक्राइबर जिसकी सेवा लगातार तीन महीने से एकिटवेट नहीं है, को एकिटव सब्सक्राइबर नहीं माना जाएगा जब वह ऐसी सूचना भावदीप्रा को देगा।

- (i) सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान में चूक के कारण भी सेवा को अस्थायी रूप से बंद किया जा सकता है। चूंकि डीपीओ को प्रसारक को भुगतान करना होता है, चाहे उपमोक्ता स्तर पर भुगतान नहीं किया गया हो, इसलिए इस मूल्य शूखला में राजस्व का अवधित लेन-देन के लिए समय पर भुगतान महत्वपूर्ण है। डीटीएच के लिए मौजूदा क्यूओएस विनियमों के अनुसार सीपीई को छोड़कर अन्य मामतों में, उस अवधि के लिए जब डीटीएच सेवा किसी कारण से बंद रहती है, कोई भी शुल्क सब्सक्राइबर द्वारा देय नहीं है और डीपीओ द्वारा पुनः एकिवेशन के रूप में पुनः सेवा शुरू करने के लिए भी कोई शुल्क नहीं वसूला जाता है। इस प्रावधान की समीक्षा की गई है और प्राधिकरण का विचार है कि यदि सब्सक्राइबर के चूक के कारण कोई सेवा बंद की जाती है और इस प्रकार का निलंबन तीन माह से अधिक तक जारी रहता है तो डीपीओ सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से ऐसे सब्सक्राइबर को डि-एकिवेट कर सकता है और सेवा को पुनः आप करने के लिए 100/- रुपये तक का एकिवेशन शुल्क वसूल कर सकता है। एकिवेशन शुल्क के अतिरिक्त डीपीओ को यह अधिकार है कि वह बकाया राशि वसूल करे और इसके लिए वह उस राशि पर जो सब्सक्राइबर के ऊपर देय हो व्याज वसूल सकता है जो भारतीय स्टेट बैंक आप इंडिया द्वारा समय-समय अधिसूचित बेस रेट से 2 प्रतिशत से अधिक नहीं होगा। पुनः, ऐसे सब्सक्राइबर को डीपीओ के एकेट्व सब्सक्राइबर में समिलित नहीं किया जाएगा यदि वह तीन माह से एकिवेट न हो। डीपीओ ऐसे शुल्क, यदि कोई हो, जो डीपीओ द्वारा अस्थायी निलंबन को समाप्त करने के लिए निर्धारित किया गया हो की जानकारी वेबसाइट तथा उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से सब्सक्राइबर को देगा।
- (ii) सीपीई के लिए रेंटल चार्ज के अतिरिक्त अस्थायी निलंबन अवधि के दौरान सब्सक्राइबर द्वारा कोई भी शुल्क देय नहीं होगा यदि यह रेंटल स्कीम के तहत प्राप्त किया गया है। पुनः यदि कोई सब्सक्राइबर की सेवा तीन महीने से ज्यादा समय के लिए निलंबित रहती है तो ऐसे सब्सक्राइबर को डीपीओ का एकेट्व सब्सक्राइबर हितधारक सहमत है।
22. सेवा में व्यवधान तथा व्यवधान लगातार बना रहने पर सब्सक्राइबर के हितों की रक्षा कैसे की जाए, इस बात पर भी परामर्श हुआ, वर्तमान विनियामक फ्रेमवर्क में यह प्रावधान है कि 'तो सिन्नल' से संबंधित सभी शिकायतों को 3 दिन के भीतर हल किया जाएगा। इस प्रावधान का डीपीओ द्वारा पालन किया जा रहा है। प्राधिकरण का विचार है कि यदि कोई व्यवधान 72 घंटे से ज्यादा जारी रहता है तो सब्सक्राइबर से इस पूरे व्यवधान अवधि के लिए कोई शुल्क वसूल नहीं किया जाएगा। इस व्यवधान अवधि की गणना उस समय से की जाएगी जब सब्सक्राइबर डीपीओ को या संबंधित उपमोक्ता सहायता केन्द्र को इस बारे में शिकायत दर्ज कराएगा। या जब से फॉल्ट होने के कारण बड़े पैमाने पर सब्सक्राइबर प्रभावित होते हैं। यह समायोजन सब्सक्राइबर को अतिरिक्त सब्सक्रिप्शन दिवस के रूप में या सब्सक्राइबर के खाते में अनुपाती क्रेडिट जमा करके, जैसी भी स्थिति हो, की जा सकती है। किसी योजना के तहत रखरखाव के कारण सम्भावित व्यवधान की स्थिति में डीपीओ सब्सक्राइबर को कम से कम 15 दिन अग्रिम सूचना देगा।
23. एक स्थान से दूसरे स्थान पर कनेक्शन को ले जाने में उपमोक्ता भवन उपकरण (सीपीई) को सब्सक्राइबर के परिसर से हटाना पड़ता है और उसे दूसरे स्थान पर स्थापित करना पड़ता है। तार्किक रूप से एक कनेक्शन को दूसरे स्थान पर स्थानांतरित करना नया कनेक्शन लगाने के बराबर ही है और अलग से उसे उखाजना भी पड़ता है। सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली में सब्सक्राइबर के नए पते का ब्यौरा भी डालना होता है और तत्पश्चात् सेवा भी एकिवेट करनी पड़ती है। इसलिए, डीपीओ को कनेक्शन के स्थानांतरण में आने वाला खर्च भी वहन करना पड़ता है। प्राधिकरण का विचार है कि यदि कनेक्शन को स्थानांतरित करने में आउटडोर उपकरण को भी हटाने का कार्य व मुनः स्थापित करने का कार्य डीपीओ द्वारा किया जाता है तो डीपीओ एक राशि वसूल कर सकता है जिसकी अधिकतम सीमा डीपीओ द्वारा अधिसूचित खापना चार्ज के दोगुने से अधिक नहीं हो सकती। तथापि, यदि आउटडोर उपकरण को हटाना समिलित नहीं है तो डीपीओ द्वारा खापना चार्ज से अधिक की राशि नहीं वसूली जा सकती।
24. हितधारकों से इस बात पर टिप्पणी मांगी गई थी कि उपमोक्ता सेवा सर्विस को कैसे बेहतर बनाया जाए तथा उपमोक्ता शिकायत और शिकायत विवाहण के मामले में एडेसेबल सिस्टम में कैसे सुधार किया जाए और क्या डीटी डीपीओ के समक्ष उपर्युक्त बाधाओं को देखते हुए उपमोक्ता सेवा केन्द्र की अवसंरचना को अन्य एजेंसियों को दिया जा सकता है। हितधारकों ने सुझाव दिया है कि डीपीओ द्वारा अपने उपमोक्ता सेवा नम्बर, टॉल-फ्री नम्बर और कॉल सेंटर के ब्यौरे की व्यापक जानकारी विभिन्न माध्यमों से, जैसे कि विज्ञापन, चैनल स्क्रॉल, वेबसाइट, लघु संदेश सेवा, बी-मेल और उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा आदि के माध्यम से प्रचार किया जाना चाहिए डीपीओ ने उपमोक्ता सहायता केन्द्र की आउटसर्सिंग का समर्थन किया है। इसलिए प्राधिकरण वेबसाइट, उपमोक्ता सेवा केन्द्र, वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली आदि जैसे क्यूओएस अवसरंचना की आउटसर्सिंग की अनुमति देता है लेकिन क्यूओएस अनुपालन और रिपोर्टिंग की जिम्मेदारी केवल संबंधित डीपीओ की होगी।
25. उपमोक्ता सेवा केन्द्र तक उपमोक्ताओं की पहुंच पर भी चर्चा हुई। डीपीओ ने कॉल करने के लिए विभिन्न एक्सेस टाइम जैसे 24 घंटे, 8.00 बजे से 00.00 बजे, 7 बजे से 23.00 बजे, 8 बजे से 23.00 बजे तक आदि का सुझाव दिया है। हितधारकों ने सामान्य तौर पर इस विचार का समर्थन किया कि आईवीआर सेवाएं और उपमोक्ता सेवा केन्द्र अंग्रेजी और हिन्दी भाषा के अतिरिक्त क्षेत्रीय भाषा का विकल्प भी दें। एक डीपीओ द्वारा यह कहा गया कि कॉलों की संख्या दर्शक द्वारा कार्यक्रम देखने के प्राइम टाइप अर्थात् सांय 7 बजे से रात्रि के 10 बजे आधिकतम होता है और एक दिन के पूरे कॉल की संख्या का लगभग 25 प्रतिशत इन्हीं तीन घंटों के दौरान होता है। इसलिए इस तीन घंटे के प्राइम टाइप की अवधि के आधार पर कोई क्षमता का निर्माण नहीं किया जा सकता क्योंकि शेष दिन के लिए संसाधनों का कोई उपयोग नहीं होगा। तदनुसार, हितधारकों ने अनुरोध किया है कि वॉयस-टू-वॉयस रेस्पॉन्स टाइम के बैचमार्क की समीक्षा की जाए और सुझाव दिया है कि बैचमार्क 90 सेकेंड्स में 90 प्रतिशत या 150 सेकेंड्स में 95 प्रतिशत होना चाहिए।
26. प्राधिकरण का विचार है कि उपमोक्ता सेवा केन्द्र के प्रचालन के लिए 8.00 बजे से 22.00 बजे की प्रचालन अवधि उचित है क्योंकि इस अवधि में सामान्य कारोबारी समय कवर होता है और यह टेलीविजन देखने के लिए भी प्राइम टाइम है। डीपीओ चाहे तो कॉल समय को इससे आगे भी बढ़ा सकते हैं जो कारोबार की जरूरतों पर निर्भर होगा। पुनः इलेक्ट्रॉनिकली उत्तर दिए जाने वाले कॉल के लिए आईवीआर रेस्पॉन्स समय में 90 प्रतिशत कॉल का उत्तर 40 सेकेंड्स के भीतर दिया जाना चाहिए तथा वॉयस समर्थित कॉलों के संबंध में 90 प्रतिशत कॉलों को उत्तर 90 सेकेंड्स के भीतर दिया जाना चाहिए।
27. हितधारकों के सब्सक्रिप्शन के संबंध में सब्सक्राइबर द्वारा लिए गए एक दिन को रिकार्ड करने संबंधी मुद्रे पर की राय मांगी गई। हितधारकों ने कई महीने तक की अवधि के लिए ऐसे संवाद की रिकॉर्डिंग के संबंध में क्यूओएस में बने प्राक्षणों के पक्ष में अपनी राय दी है। प्राधिकरण का विचार है कि सब्सक्राइबर द्वारा एक बार किसी सेवा को सब्सक्राइब किए जाने के बाद सर्विस को सब्सक्राइबर के बिना विशेष अनुरोध को बदला नहीं जा सकता जब तक वह ऐसा करने को न कहे और संवाद से संबंधित ऐसे अनुरोध को कम से कम तीन माह तक संरक्षित रखना होगा। इस प्रकार के सब्सक्राइबरों से अनुरोध प्राप्त करने के लिए विभिन्न तरीके जैसे पंजीकृत मोबाइल नम्बर, ई-मेल, कॉल रिकार्ड आईवीआर रिकार्ड आदि प्रयोग किये जा सकते हैं।

28. बिलिंग के तरीके और बिलिंग चक्र से संबंधित मुद्दे पर हितधारकों से परामर्श किया गया। अधिकांश डीपीओ का विचार है कि प्री-पेड भुगतान प्रणाली को बढ़ावा दिया जाए तथापि, प्री-पेड और पोस्ट-पेड तरीकों को अपनाना उनके ऊपर छोड़ दिया था। प्री-पेड और पोस्ट-पेड प्रणाली के लिए बिलिंग चक्र के संबंध में कुछ डीपीओ ने सुझाव दिया है कि प्री-पेड के लिए बिलिंग चक्र सेवा एकिटवेशन की तिथि से 30 दिन के भीतर हो जबकि पोस्ट-पेड के लिए बिलिंग चक्र एक कैलेप्टर माह होना चाहिए। कुछ डीपीओ ने सुझाव दिया है कि इसका निर्णय उनके ऊपर छोड़ दिया जाना चाहिए। प्राधिकरण का विचार है कि डीपीओ या इससे संबद्ध केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्री-पेड और पोस्ट-पेड, मोड में अपने कारोबार की जरूरत के अनुरूप अपनी सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। प्री-पेड के लिए बिलिंग चक्र सेवा के एकिटवेशन की तिथि से 30 दिन होगा जबकि पोस्ट-पेड के लिए यह चक्र एक कैलेप्टर माह होगा। प्री-पेड मॉडल की स्थिति में डीपीओ या केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्रत्येक बिलिंग चक्र के अंत में सब्सक्राइबर से काटी गई राशि शेष राशि इत्यादि को सूचित करेगा। पोस्ट-पेड बिलिंग की स्थिति में लागू कर्नान्तों के प्राक्थानों के अनुरूप उचित बिल, उपयोग के ब्यौरे के साथ, उपलब्ध कराया जाएगा। पोस्ट-पेड बिल सब्सक्राइबर के चुनाव अनुसार इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट फार्म में प्रदान किया जाएगा। वेबसाइट के माध्यम से या अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से ऑन-लाइन एक्सेस द्वारा बिना किसी शुल्क के उनके पूर्व के छह महीनों के लिए बिलिंग और भुगतान विवरण उपलब्ध कराया जाएगा।
29. उपमोक्ताओं के हितों को संरक्षित करने के लिए प्राधिकरण ने एड्सेबल सिस्टम में सीपीई/एसटीबी योजनाओं के लिए एक उपमोक्ता हितेषी साझा फ्रेमवर्क के विकास करने के लिए हितधारकों के साथ परामर्श किया है। वर्तमान में तीन सीपीई योजनाओं जैसे ऑटराइट पर्चेज, हॉयर पर्चेज और रेटल स्कीम प्राधिकरण द्वारा निर्धारित किया गया है। इसके अतिरिक्त, डीपीओ को अन्य स्कीम भी ऑफर करने देने की भी अनुमति दी गई है जिसमें सामान्यतौर पर वह सीपीई को सेवा सब्सक्रिप्शन के साथ बंदल करते हैं। यह पाया गया है कि सीपीई योजनाओं का पूर्ण ब्यौरा सब्सक्राइबर को उपलब्ध नहीं कराया जाता है और अक्सर इससे स्वामित्व और रख-रखाव से संबंधित मुद्दों पर विवाद पैदा हो जाते हैं।
30. हितधारकों के बीच सहमति है कि सीपीई के बारे में आवश्यक सूचनाएं जैसे मूल्य गारंटी/वारंटी, एमसी, की जानकारी सीपीई को वापस करने का प्रावधान और संबंधित अन्य संबंधित शुल्कों को ऑफर के समय पारदर्शिता से बताई जाए। प्राधिकरण ने सीपीई/एसटीबी से संबंधित मुद्दों का हितधारकों से प्राप्त प्रतिक्रिया का विश्लेषण किया है। एक उपमोक्ता के नजरिए से यह बात अति महत्वपूर्ण है कि प्रावधानों से उपमोक्ताओं को अच्छी तरह अवगत करने के लिए एक सरल और साझा सीपीई फ्रेमवर्क विकसित किया जाए। इस पर विचार करते हुए कि प्रथम तीन चरणों के लिए डिजिटाइजेशन का कार्य काफी हृद तक पूरा कर लिया गया है और वर्तमान बाजार परिवृत्त्य में, प्राधिकरण का विचार है कि दो आवश्यक योजनाएं नामतः आउटराइट पर्चेज स्कीम और रेटल स्कीम, उपमोक्ताओं के हितों को पूरा करने में पर्याप्त हैं। इसके अतिरिक्त डीपीओ अपने कारोबार की जरूरतों के अनुसार अन्य योजनाएं भी ऑफर कर सकते हैं।
31. ऑटर राइट पर्चेज स्कीम में डीपीओ कम से कम एक साल की गारंटी/वारंटी अवधि के साथ सीपीई के रिटेल मूल्य को घोषित और अधिसूचित करेगा जिस अवधि के दौरान सब्सक्राइबर को मरम्मत और रख-रखाव के लिए कोई भुगतान नहीं करना होगा। सीपीई का स्वामित्व इस योजना के अंतर्गत सब्सक्राइबर के पास होगा। परंतु ऐसी स्कीम की गारंटी/वारंटी अवधि के समाप्त होने के बाद डीपीओ सीपीई के लिए उचित दर पर वार्षिक रख-रखाव योजना का ऑफर भी देगा।
32. रेटल स्कीम में डीपीओ मासिक रेटल और अन्य शर्त और निवंधनों को, यदि कोई हो, घोषित और अधिसूचित करेगा, यदि सीपीई इस योजना में डीपीओ एक रिफ्लेक्टर जमा राशि भी निर्धारित कर सकता है जैसा वह उचित समझे। इस योजना में सीपीई का स्वामित्व डीपीओ के पास या संबद्ध एलटीओ के पास होगा। डीपीओ अपनी कारोबारी जरूरत के हिसाब से अन्य स्कीम बनाने के लिए भी स्वतंत्र है।
33. ड्रॉप्ट विनियमों में यह विहित था कि रेटल स्कीम या अन्य स्कीमों (ऑटर राइट पर्चेज स्कीम को छोड़कर) डीपीओ 5 वर्ष के लिए सीपीई के रख-रखाव के लिए जिम्मेदार होगा। अधिकांश डीपीओ का मानना है कि मरम्मत और रख-रखाव के कार्य पर उनको अतिरिक्त व्यय करना पड़ेगा और यह वित्तीय रूप से संभव नहीं है। हितधारों और उपमोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए प्राधिकरण ने इस मुद्दे पर विचार किया है। यह पाया गया है कि सीपीई की मरम्मत और रख-रखाव का कार्य सब्सक्राइबर और उपमोक्ता के बीच विवाद का मूल कारण है। सब्सक्राइबर के समक्ष ऐसे सीपीई के रख-रखाव और मरम्मत में दिक्कतें आ रही हैं जो उन्हें डीपीओ द्वारा विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत दिया जाता है और सीपीई में किसी भी समस्या में पार पार जाने पर उनसे बड़ी रकम शुल्क के रूप में वसूल की जा रही है। इसलिए, उस स्कीम के तहत जहां सीपीई के स्वामित्व की जिम्मेदारी डीपीओ की है, सीपीई के पूरे जीवनकाल में उसकी मरम्मत और रख-रखाव से संबंधित मुद्दों के समाधान के लिए प्रावधान किए जाने की आवश्यकता है जो सब्सक्राइबर के लिए एक सुख्खा नेट की तरह कार्य करे। प्राधिकरण ने इस बात पर भी विचार किया कि सीपीई एक इलेक्ट्रॉनिक आइटम है जहां ऐसे उपकरणों का जीवन काल 3 से 4 वर्ष का होता है। तकनीकी विकास के कारण सीपीई प्रौद्योगिकी में बड़ी तेजी से बदलाव हो रहे हैं। इसलिए सीपीई के औसत प्रयोगात्मक सेवा जीवन काल को 3 वर्ष परिसीमित करना तर्कपूर्ण लगता है। तदुन्मार, प्राधिकरण का विचार है कि रेटल स्कीम या अन्य स्कीम के अंतर्गत प्राप्त सेवाओं की स्थिति में डीपीओ की यह जिम्मेदारी होगी कि वह कम से कम तीन वर्ष की न्यूनतम अवधि तक के लिए सब्सक्राइबर को बाधा रहित सेवा प्रदान करे। इसलिए, डीपीओ यह सुनिश्चित करेगा कि इस अवधि के दौरान सीपीई को अच्छी चालू हालत में रखा जाए। तीन वर्ष की इस अवधि के दौरान सब्सक्राइबर किसी भी स्थिति में, सिर्फ ऐसी विधि को छोड़कर कि सीपीई में सब्सक्राइबर द्वारा कोई छेड़छाड़ नहीं किया गया या इसमें कोई भौतिक रूप से ज्ञात नहीं की गई हो, सीपीई के रख-रखाव के लिए अलग से कोई भुगतान नहीं करेगा। डीपीओ तीन वर्ष की अवधि के दौरान बाधारहित सेवा प्रदान करने के लिए सीपीई को अच्छी चालू हालत में रखने हेतु रख-रखाव पर आने वाले संभावित खर्च यदि कोई हो, उपमोक्ताओं को पेशकश की गई अपनी स्कीमों में जोड़ सकता है।
34. कुछ हितधारकों ने कहा है कि सीपीई के रिटर्न/पापसी के लिए ड्रॉप्ट विनियमों में कोई प्रावधान नहीं है। इस संबंध में प्राधिकरण का विचार है कि रेटल स्कीम और अन्य स्कीम के तहत डीपीओ द्वारा दिए जाने वाले सीपीई के स्वामित्व की जिम्मेदारी डीपीओ की होगी। इसलिए आउट राइट पर्चेज स्कीम को छोड़कर अन्य स्कीमों में सीपीई के वापसी का प्रावधान स्वतः निहित होता है। सब्सक्रिप्शन के कुछ शर्तों और निवंधनों, यदि कोई हो, के साथ सब्सक्राइबर द्वारा अपने कनेक्शन को वापस करने के लिए विनियमों में प्रावधान किया गया है। कुछ हितधारकों ने एसटीबी के इंटर ऑपरेबिलिटी से संबंधित मुद्दों को भी उठाया है। प्राधिकरण ने एसटीबी के इंटर ऑपरेबिलिटी की समावना की जांच करने के लिए पहले ही कार्यवाई शुरू कर दी है। सही समय पर प्राधिकरण इस मामले में अपनी राय रखेगा।
35. डीटीएच के लिए मौजूदा विनियमक फ्रेमवर्क के अनुसार सब्सक्राइबर परिस्तर में सीपीई की सर्विसिंग के लिए गारंटी/वारंटी अवधि के बाद विजिट के लिए शुल्क वसूलने का प्रावधान है। डीटीएच प्रचलक को प्रत्येक शिकायत के लिए 250 रुपए से अधिक राशि वसूली करने की अनुमति है। केबल टीवी सेवाओं में

इस प्रकार का प्रावधान नहीं है। परामर्श पत्र में अधिकांश डीपीओ ने सब्सक्राइबर के घर पर रख-रखाव गतिविधियों के संबंध में विजिट के लिए सब्सक्राइबर से शुल्क वसूल करने के विचार का सार्वजन किया है। कुछ डीपीओ ने सुझाव दिया है कि विजिट शुल्क को बाजार के ऊपर छोड़ दिया जाना चाहिए। प्रतिक्रियाओं की जांच के बाद पाया जाता है कि डीटीएच के अंतर्गत विजिट शुल्क बाहरी उपकरणों जैसे पीडीए, एलएनबीसी के लिए तय की जाती है, जो सोधे तौर पर डीपीओ के दोष के कारण उत्पन्न नहीं होती है। ऐसे शुल्क एसटीबी से संबंधित समस्याओं पर लागू नहीं होता जो इनडोर उपकरण होते हैं जैसा कि केबल कनेक्शन में होता है। एमएसओ/एचआरटीएस प्रयालक का विचार है कि विजिट चार्ज के मामले में डीपीओ के बीच भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए और उन्हें भी विजिटिंग चार्ज वसूल करने की अनुमति होनी चाहिए। एक उपमोक्ता संगठन का कहना था कि विजिटिंग चार्ज शाहरों की श्रेणियों के आधार पर तय किया जाना चाहिए। इसलिए, प्राधिकरण द्वारा इस मुद्दे पर विचार किया गया और यह तय किया गया कि डीटीएच सेवा प्रदान करने वाले डीपीओ विजिट चार्ज के रूप में दर्ज शिकायतों के लिए ऐसे विजिट हेतु 250 रुपये से ज्यादा शुल्क नहीं लेगा जिसमें किसी व्यक्ति को सब्सक्राइबर परिसर में रख-रखाव के लिए भेजना पड़े, परंतु एसटीबी संबंधी शिकायत के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा। इस प्रकार से विजिटिंग शुल्क को सब्सक्राइबर के प्री-पेड खाते से काटा नहीं जाएगा। डीटीएच प्रयालक द्वारा सब्सक्राइबर को इस भुतान के लिए रसीद भी दी जाएगी।

36. विभिन्न ऐसे तरीकों पर हितधारकों के साथ चर्चा हुई जो उपमोक्ता जागरूकता बढ़ाने के लिए उपयोगी हो सकते हैं। हितधारकों ने सुझाव दिया है कि विभिन्न माध्यमों जैसे स्कॉल, लघु संदेश सेवा, वेबसाइट, विज्ञापन, इत्यादि के माध्यमों, से जागरूकता फैला सकते हैं।
37. वर्तमान में उपमोक्ता जागरूकता से संबंधित सूचनाएं विभिन्न फार्मेट और तरीकों से डीपीओ द्वारा उपलब्ध की जा रही हैं जिनको उपमोक्ता के लिए प्राप्त करना और समझना आसान नहीं होता है। प्राधिकरण का विचार है कि यदि इस सूचना का मानकीकरण कर दिया जाए और उपमोक्ताओं को समान रूप से दिया जाए तो इससे बेहतर प्रयावर होगा और इससे उपमोक्ता शिक्षा में सुधार होगा। मौजूदा विनियमक प्रावधानों के अनुसार डीपीओ को अपने वेबसाइट बनाना अनिवार्य है और इसे मानक सूचनाओं के प्रसार के साथ-साथ उपयोग किया जा सकता है। तदनुसार, परामर्श-पत्र में प्राधिकरण ने डीपीओ के होम पेज पर एक समर्पित 'कंज्यूमर कॉर्नर' उपलब्ध करने का सुझाव दिया था। इस पेज पर मौजूदा सब्सक्राइबर के लिए लॉग-इन का प्रावधान होगा जिन्हें सब्सक्राइबर कॉर्नर के अंतर्गत उनसे संबंधित विशेष अतिरिक्त जानकारी उनको उपलब्ध होगी। कंज्यूमर कॉर्नर और सब्सक्राइबर कॉर्नर के अंतर्गत प्रदर्शित आवश्यक सूचनाएं हितधारकों की टिप्पणियों के लिए भी रखी गईं थीं। डीपीओ ने इन सुझाएं गए उपायों का स्वागत किया है और अपनी सहमति दी है।
38. ड्राफ्ट विनियमों में सूचनाओं और उपमोक्ता जागरूकता के प्रसार के लिए प्राधिकरण ने विभिन्न प्रावधान भी किए हैं जिसे अन्य बातों के साथ-साथ उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा और डीपीओ और प्रसारकों द्वारा जनजागरण अभियान सम्मिलित है।
39. उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से टीवी प्रसारण सेवाओं से संबंधित सूचनाओं में प्रचार-प्रसार एक प्रभावी संप्रेषण तरीका हो सकता है। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि डीपीओ द्वारा अपने सब्सक्राइबर को सेवा से संबंधित जानकारियों के प्रचार के लिए उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा उपलब्ध कराना चाहिए। पुनः प्राधिकरण का यह भी विचार है कि सभी डीपीओ द्वारा अपने-अपने उपमोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के लिए एक समरूप एलसीएन नम्बर (मान लें 999) नियत कर दिया जाता है तो यह उपमोक्ता अनुकूल होगा और ऐसे प्रावधान के लिए व्यापक प्रचार सूचना में मदद मिलेगी।
40. डीपीओ द्वारा अपने सब्सक्राइबर का कनेक्शन बंद करने या रोकने या टीवी चेनल के सिग्नल प्राप्त न होने की सूचना देने के लिए, स्क्रीन पर ये सूचनाएं प्रदर्शित करने पर रोक लगाने के लिए प्राधिकरण ने आदेश जारी किया है। प्राधिकरण का मानना है कि ऐसी सूचनाएं डीपीओ द्वारा टीवी स्क्रीन के नीचे लिखित स्कॉल के माध्यम से सब्सक्राइबर को दी जा सकती है।
41. विभिन्न एडेसेबल प्रणाली के लिए तकनीकी पैरामीटर्स पर हितधारकों से प्रतिक्रिया मार्गी गई थी। अधिकांश हितधारकों का विचार है कि मौजूदा तकनीकी पैरामीटर और ट्रांसपोर्ट के लिए मानक पर्याप्त है और उन्हें संशोधित करने की आवश्यकता नहीं है। तदनुसार, प्राधिकरण ने ड्राफ्ट विनियमों में कुछ तकनीकी मानक, डीपीओ और प्रसारक द्वारा पालन हेतु तय किए हैं जिन पर हितधारक सहमत थे।
42. कार्य संचालन नियमावली की आवश्यकता और उपमोक्ताओं को दिए जाने वाली उपमोक्ता चार्टर पर हितधारकों से विचार-विमर्श किया गया जो वर्तमान विनियमक फ्रेमवर्क के अनुसार दिया जाना अपेक्षित है। इस बात से सहमति जाते हुए कि कार्य संचालन नियमावली सब्सक्राइबर को उपलब्ध होना चाहिए, हितधारकों ने सुझाव दिया कि इसे इलेक्ट्रॉनिक फार्म, ई-मेल के माध्यम से और विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से दिया जा सकता है। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि कार्य संचालन नियमावली, डीपीओ द्वारा अपने वेबसाइट पर प्रवाहित किया जाना चाहिए और सब्सक्राइबर को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से भी उपलब्ध कराया जाए। कार्य संचालन नियमावली और उपमोक्ता चार्टर में अंतर्विष्ट सूचनाओं में समानता है। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि उपमोक्ता चार्टर का प्रावधान अपेक्षित नहीं है।
43. अंत संयोजन के लिए प्राधिकृत किए गए नये विनियमक फ्रेमवर्क के अनुसार प्रसारकों के लिए अपने चेनल को नौ जॉनर में से किसी एक जॉनर में घोषित करना जरूरी होगा जैसे (1) भवित संबंधित (2) सामान्य मनोरंजन (3) सूचना-मनोरंजन (4) बच्चों वाले कार्यक्रम (5) मूवीज (6) संगीत (7) समाचार और करेंट अफेयर्स (8) खेलकूद (9) विषय। इंटरकनेक्शन अविनियम में ईपीजी में चैनलों को सूचीबद्ध करने के संबंध में कुछ प्रावधान बनाए गए हैं। इन विनियमों में प्रावधान है कि डीपीओ अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध प्रत्येक चेनल के लिए एक यूनिक नम्बर प्रदान करेगा और ऐसे नम्बर को डीपीओ कम से कम एक वर्ष तक बदल नहीं सकेगा। डीपीओ से यह भी अपेक्षा की जाती है कि वह चेनल को ईपीजी में इस प्रकार रखेगा कि प्रसारक द्वारा यथा घोषित एक प्रकार के जॉनर वाले चेनल के बाद एक के बाद एक लगातार रखे जाएं और एक चेनल के बाद एक ही जगह दिखाया जाए। पुनः एक ही जॉनर के अंतर्गत आने वाले एक भाषा के सभी टीवी चेनल ईपीजी में क्रमवार साथ-साथ दिखायें जायें।
44. ईपीजी, डीपीओ प्लेटफार्म पर उपलब्ध प्रत्येक चेनल के लॉजिकल चेनल नम्बर को पहचानने में सब्सक्राइबर को मदद करता है। इसलिए ईपीजी में चेनल के प्रदर्शन के तरीका सब्सक्राइबर के लिए महत्वपूर्ण हो जाता है। तदनुसार, ड्राफ्ट क्यूओएस विनियमों में इसके लिए कुछ प्रावधान किए गए कि डीपीओ द्वारा ईपीजी में चेनलों को क्रमांकित किया जाए। इन प्रावधानों का उद्देश्य सब्सक्राइबर को इस बात के लिए जागरूक बनाना है कि डीपीओ द्वारा वाहित सभी चैनलों के नाम और कीमत से वह अवगत हो सके ताकि वह चैनलों के चयन में जानकारी युक्त निर्णय ले सके। पुनः इन प्रावधानों से सब्सक्राइबर उन चैनलों को आसानी से पहचान पाएगा जिसके लिए उसने सब्सक्राइब किया है। ड्राफ्ट क्यूओएस विनियम में यह तय किया गया है कि प्रत्येक डीपीओ अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनलों (पि चेनल और एफटीए चेनल) दोनों को ईपीजी में प्रदर्शित करेगा और ऐसा वह लागू अलाकार्ट मूल्य सहित प्रसारक द्वारा घोषित जॉनर के अंतर्गत करेगा। यह भी तय किया गया है कि दिखाया गया मूल्य चेनल का प्रसारक द्वारा घोषित अधिकतम खुदरा मूल्य होगा। एफटीए चेनल के मामले में डीपीओ चेनल के मूल्य में "शून्य" प्रदर्शित करेगा।

45. ईपीजी में सभी चैनलों के प्रदर्शन संबंधी प्रावधानों से डीपीओ सहमत हैं। तथापि, अधिकांश डीपीओ का मानना है कि ड्रॉफ्ट टैरिफ आर्डर के अनुसार चूंकि अधिकतम खुदरा मूल्य को एक क्षेत्र से दूसरे क्षेत्र में भिन्न होना अनुमतित है इसलिए ईपीजी में पै-चेनल के लिए अधिकतम खुदरा मूल्य को प्रदर्शित करना संभव नहीं होगा। कुछ निर्धारकों ने सुझाव दिया है कि सबस्क्राइबर द्वारा चेनल तक सुगम पहुंच के लिए प्रत्येक जॉनर के अंतर्गत उपर्गीकरण होना चाहिए। एक डीपीओ का कहना था कि एफटीए चेनल के शून्य मूल्य को प्रदर्शन समाप्त कर दिया जाना चाहिए।
46. प्राधिकरण ने ड्रॉफ्ट टैरिफ आर्डर में प्रावधानित इस मामले की ओर चेनल के क्षेत्र आधारित मूल्य निर्धारण की समीक्षा की है, और इसे समाप्त कर दिया गया है। इसलिए, चेनल के क्षेत्रीय अधिकतम खुदरा मूल्य में अंतर के कारण ईपीजी में चैनलों के प्रदर्शन से संबंधित कठिनाइयों के बारे में डीपीओ द्वारा व्यक्त चिंता समाधान कर दिया गया है। प्राधिकरण का विचार है कि अपने लेटरफार्म पर उपलब्ध सभी चैनलों का डीपीओ द्वारा ईपीजी में प्रदर्शन किया जाना चाहिए और यह उनका नाम और संबंधित मूल्यों के साथ होना चाहिए। एफटीए चेनल की स्थिति में प्राधिकरण का विचार है कि ईपीजी में एफटीए चेनल के नाम के आगे “फ्री” शब्द प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
47. प्राधिकरण ने निर्धारकों के सुझावों में यह तथ्य पाया है कि प्रत्येक जॉनर के अंतर्गत उपर्गीकरण होना चाहिए। जैसा कि पहले ही कहा गया है कि प्राधिकरण ने टैरिफ विनियम में लिए नौ प्रकार के जॉनर का प्रावधान किया है। सबस्क्राइबर के डृष्टिकोण से उप-जॉनर के निर्माण से वे लेटरफार्म पर उपलब्ध इसी प्रकार के अन्य चेनल का आसानी से चयन कर सकते हैं। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि भाषा, क्षेत्र आदि के आधार पर एक विशेष जॉनर के अंतर्गत उप-जॉनर को डीपीओ द्वारा परिभासित किया जाना चाहिए और तदनुसार उप-जॉनर के अंतर्गत चैनलों का समूह बनाना चाहिए तथा उन्हें लॉजिकल चेनल नम्बर प्रदान किया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि किसी विशेष जॉनर के उप-जॉनर के भीतर एक ही भाषा के चैनलों को एक ही समूह में रखा जाए। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि प्रसारक द्वारा किसी चेनल के जॉनर को बदलने की स्थिति में डीपीओ उपर्युक्त जॉनर में चैनलों को विनियम के अनुसार प्रदर्शित करेगा। जहां तक टीवी चेनल के चयन का संबंध है इससे ईपीजी को अधिक उपरोक्ता हितपौ बनाया जा सकेगा। प्राधिकरण को उम्मीद है कि डीपीओ द्वारा ईपीजी में चैनलों के प्रदर्शन के इस तरीके से लेटरफार्म पर उपलब्ध चैनलों के बारे में सबस्क्राइबर को सूचित करने में दृश्यता बढ़ेगी तथा पारदर्शिता आएगी।
48. सबस्क्राइबर को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए यह आति महत्वपूर्ण है कि डीपीओ और एलसीओ द्वारा क्यूओएस विनियमों के प्रावधानों को संकलित किया जाए। विनियमों के प्रावधानों के संबंध में अपने संगठन के अंदर जागरूकता पैदा करने के लिए तथा अपेक्षित अवसरण्यना के सृजन और प्रथाओं को सुगम बनाने के लिए यह उचित होगा कि डीपीओ द्वारा एक अनुपालन अधिकारी को पदस्थापित किया जाए। अनुपालन अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि प्राधिकरण को समय पर सुचना प्राप्त हो। यहां यह नोट करना महत्वपूर्ण है कि विनियामक रिपोर्टिंग और अनुपालन के लिए रिपोर्टर्स और डीपीओ की जवाबदेहियों के संबंध में अनुपालन अधिकारी की भूमिका और जवाबदेही अधिनियम के प्रावधानों के प्रति किसी भी पूर्वाग्रह से रहित होगी।
49. परामर्श पत्र में क्यूओएस अनुपालन के सत्यापन और उपरोक्ता के क्यूओएस अवधारणा के आकलन के लिए सर्वेक्षण करने हेतु डीपीओ का लेखा परीक्षण करने के लिए एक फ्रेमवर्क के निर्माण की संभावना पर अपनी टिप्पणी देने के लिए हितधारकों से कहा गया है। हितधारकों ने इन सुझावों का स्वागत किया है। प्राधिकरण का विचार है कि चूंकि प्रसारण क्षेत्र का डिजिटल में अंतरण हो रहा है, अतः उद्योग को स्थिर होने में कुछ समय लग सकता है। पुनः टैरिफ इंटरकनेक्शन और क्यूओएस के संरभ में प्राधिकरण द्वारा अधिष्ठापित नए विनियामक फ्रेमवर्क में समायोजित करने के लिए उद्योग को भी कुछ समय लगेगा। ऐसी परिवृश्य में लेखापरेश्वा करने तथा सही समय पर क्यूओएस के लिए सर्वेक्षण के संबंध में ऐसे उपाए करने पर प्राधिकरण विचार कर सकता है और इसे निर्धारित कर सकता है।
50. इस पर हितधारकों के साथ परामर्श किया गया कि क्या क्यूओएस प्रावधानों के उल्लंघन के पालन नहीं किएजाने के लिए कोई वित्तीय दंड लगाया जा सकता है। ड्रॉफ्ट विनियम में एड्रेसेबल टीवी सेवा में मर्टी सिस्टम ऑपरेटर/स्थानीय केबल ऑपरेटर के लिए विहित वित्तीय हतोत्त्वाह राशि का सभी लेटरफार्मों पर लागू कर दिया गया था। एक हितधारक का कहना था कि जब तक भाद्रविप्रा डीपीओ स्तर पर क्यूओएस विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित नहीं करता तब तक टैरिफ आर्डर और/या इंटरकनेक्ट विनियम को क्रियान्वित करने के किसी प्रयास का प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा और हितधारकों पर इसका बहुत अधिक असर पड़ेगा। दूसरे हितधारक का कहना था कि चूंकि की स्थिति में लाइसेन्स का रद्दीकरण की सिफारिश और/या वित्तीय दंड के रूप में इस विनियम में कोई दंडात्मक कदम विहित नहीं किए गए हैं। इसलिए, प्राधिकरण ने डीपीओ द्वारा एक अनुपालन अधिकारी के पदस्थापित करेगा। यह पाया गया कि देश में अधिकांश भागों में टीवी प्रसारण सेवा उपरोक्ताओं को डिजिटल एड्रेसेबल प्रणाली के द्वारा मुहूर्या कराया जा रहा है और वरण-IV तक के समाप्त तक डिजिटाइजेशन की प्रक्रिया के पूरा कर लिए जाने की उम्मीद है। प्रमुख डीपीओ की स्थिति में क्यूओएस विनियमों के क्रियान्वयन के लिए एम्बलम अवसरण्यना जमीन पर पहले से उपलब्ध है। तथापि, छोटे डीपीओ की स्थिति में इस फ्रेमवर्क में क्रियान्वयन के लिए पर्याप्त समय की आवश्यकता पड़ सकती है। डीपीओ द्वारा क्यूओएस प्रावधानों का क्रियान्वयन और अनुपालन को प्राधिकरण मॉनिटर करेगा और यदि आवश्यक हुआ, तो विहित क्यूओएस प्रावधानों और बैंचर्मार्क के अनुपालन के लिए वित्तीय दंड पर विचार करने के लिए इस विषय पर सही समय पर समीक्षा करेगा।
51. यह विनियम अधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ अस्सी दिनों के पश्चात लागू होंगे। प्राधिकरण को ज्ञात है कि इन विनियमों के आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि पर, पूर्व में सेवा की गुणवत्ता विनियमों के ढांचे के आधार पर मौजूदा सबस्क्राइबरों द्वारा बड़ी संख्या में पैकेज, बुके/चेनल सबस्क्राइब किए गए होंगे। इसलिए, उपरोक्ताओं के साथ-साथ डीपीओ के हितों की रक्षा करने तथा पुराने विनियामकरकारी ढांचे से नए ढांचे में निर्बाध अंतरण सुनिश्चित करने के लिए प्राधिकरण ने टैरिफ आदेशों तथा विनियमों के उपर्युक्तों के अनुपालन में मौजूदा पैक, लॉन अथवा बुके को या तो बंद करने अथवा उनमें संशोधन करने के लिए एक सौ अस्सी दिनों तक की समय सीमा उपलब्ध कराई है। डीपीओ को यह परामर्श दिया जाता है कि वे इन विनियमों के लागू होने से पर्याप्त समय पूर्व अपने मौजूदा पैकेजों, बुके/चेनलों में संशोधन कर लें ताकि इस विषय पर सबस्क्राइबरों के बीच पर्याप्त इसका प्रचार किया जा सके तथा इस संबंध में जागरूकता सुनिश्चित की जा सके। तदनुसार, प्राधिकरण का यह मत है कि सेवाओं की पेशकश, सीपीई योजना, उपरोक्ता सेवा केन्द्र, उपरोक्ता सेवा प्रोग्रामिंग सर्विस तथा वेबसाइट के संबंध में उपर्युक्तों को इन विनियमों के आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ बीस दिनों के भीतर कार्यान्वयन की अवधि के दौरान उपरोक्ताओं पर सीधा प्रभाव पड़ ताकि उपरोक्ताओं को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को सबस्क्राइब करने के संबंध में जानकारीप्रद निर्णय लेने हेतु सक्षम बनाया जा सके। प्राधिकरण इस तथ्य के संबंध में सजग है कि डीपीओ द्वारा पुराने विनियामकरकारी ढांचे से नए ढांचे में

अंतरण के दौरान उपसेक्टरों को असुविधा अथवा मुश्किलों का सामना न करना पड़े। इसलिए, डीपीओ द्वारा यह सुनिश्चित किया जाना अपेक्षित है कि पुराने विनियामकरारी ढांचे से नए ढांचे में निर्बाध अंतरण सुनिश्चित करने के लिए नई व्यवस्था के लिए अवसरचना में किए जाने वाले अनिवार्य परिवर्तन तथा पेशकश की जाने वाली सेवाओं को पहले ही लागू कर लिया जाए।

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

### NOTIFICATION

New Delhi, the 3rd March, 2017

(No. 2 of 2017)

**F. No. 21-5/2016-B&CS.**— In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clause (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), read with notification of the Central Government, in the Ministry of Communication and Information Technology (Department of Telecommunications), No.39, —

(a) issued, in exercise of the powers conferred upon the Central Government under clause (d) of sub-section (1) of section 11 and proviso to clause (k) of sub section (1) of section 2 of the said Act, and

(b) published under notification No. S.O.44 (E) and 45 (E) dated 9<sup>th</sup> January, 2004 in the Gazette of India, Extraordinary, Part II, Section 3,—

the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:-

### THE TELECOMMUNICATION (BROADCASTING AND CABLE) SERVICES STANDARDS OF QUALITY OF SERVICE AND CONSUMER PROTECTION (ADDRESSABLE SYSTEMS) REGULATIONS, 2017

(No. 2 of 2017)

### CHAPTER I

#### PRELIMINARY

**1. Short title, extent and commencement.**— (1) These regulations may be called the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2017.

(2) These regulations shall be applicable to broadcasting services related to television provided, through addressable systems, throughout the territory of India.

(3) (a) Except as otherwise provided in sub-clause (b), these regulations shall come into force after one hundred and eighty days from the date of publication of these regulations in the Official Gazette.

(b) Sub-regulation (5) of regulation 24 and regulations 25, 31, 32, 33, 34 and 37 of these regulations shall come into force after one hundred and twenty days from the date of publication of these regulations in the Official Gazette.

**2. Definitions.**— (1) In these regulations, unless the context otherwise requires:-

- (a) “Act” means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (b) “active subscriber” for the purpose of these regulations, means a subscriber who has been authorized to receive signals of television channels as per the subscriber management system and whose set top box has not been denied signals;
- (c) “addressable system” means an electronic device (which includes hardware and its associated software) or more than one electronic device put in an integrated system through which transmission of programmes including re-transmission of signals of television channels can be done in encrypted form, which can be decoded by the device or devices at the premises of the subscriber within the limits of the authorization made, on the choice and request of such subscriber, by the distributor of television channels;
- (d) “a-la-carte” or “a-la-carte channel” with reference to offering of a television channel means offering the channel individually on a standalone basis;
- (e) “Authority” means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (f) “bouquet” or “bouquet of channels” means an assortment of distinct channels offered together as a group or as a bundle and all its grammatical variations and cognate expressions shall be construed accordingly;
- (g) “broadcaster” means a person or a group of persons, or body corporate, or any organization or body who, after having obtained, in its name, downlinking permission for its channels, from the Central Government,

- is providing programming services;
- (h) “broadcaster’s share of maximum retail price” with reference to a pay channel or a bouquet of pay channels means any fee payable by a distributor of television channels to a broadcaster for signals of pay channel or bouquet of pay channels, as the case may be, and for which due authorization has been obtained by such distributor from that broadcaster;
- (i) “broadcasting services” means the dissemination of any form of communication like signs, signals, writing, pictures, images and sounds of all kinds by transmission of electro-magnetic waves through space or through cables intended to be received by the general public either directly or indirectly and all its grammatical variations and cognate expressions shall be construed accordingly;
- (j) “cable service” or “cable TV service” means the transmission of programmes including re-transmission of signals of television channels through cables;
- (k) “cable television network” or “cable TV network” means any system consisting of a set of closed transmission paths and associated signal generation, control and distribution equipment, designed to provide cable service for reception by multiple subscribers;
- (l) “compliance officer” means any person designated so, who is capable of appreciating requirements for regulatory compliance under these regulations, by a service provider;
- (m) “customer care centre” means a department or a section or a facility established under sub-regulation (1) of regulation 25 by the distributor of television for addressing service requests, answering queries, recording of complaints, and redressal of grievances of consumers, by telephonic or electronic means or by any other means;
- (n) “customer care number” means a toll free telephone number specified by the distributor of television channels in compliance of sub-regulation (1) of regulation 25, to enable a consumer to access his customer care centre;
- (o) “customer care programming service” means a programming service designated for consumer awareness and dissemination of information relating to the services offered by the distributor of television Channels;
- (p) “customer premises equipment” or “CPE” means the components and accessories installed at the premises of the subscriber to enable the reception of broadcasting services related to television provided through addressable systems and includes cable wire, set top box, remote control for set top box, dish antenna, low noise block converter or any other equipment which may be necessary to receive broadcasting services related to television;
- (q) “direct to home operator” or “DTH operator” means any person who has been granted licence by the Central Government to provide direct to home (DTH) service;
- (r) “direct to home service” or “DTH service” means re-transmission of signals of television channels, by using a satellite system, directly to subscriber’s premises without passing through an intermediary such as local cable operator or any other distributor of television channels;
- (s) “distribution platform” means distribution network of a DTH operator, multi-system operator, HITS operator or IPTV operator;
- (t) “distributor of television channels” or “distributor” means any DTH operator, multi-system operator, HITS operator or IPTV operator;
- (u) “distributor retail price” or “DRP” for the purpose of these regulations, means the price, excluding taxes, declared by a distributor of television channels and payable by a subscriber for a-la-carte pay channel or bouquet of pay channels, as the case may be;
- (v) “electronic programme guide” or “EPG” means a program guide maintained by the distributors of television channels that lists television channels and programmes, and scheduling and programming information therein and includes any enhanced guide that allows subscribers to navigate and select such available channels and programmes;
- (w) “free-to-air channel” or “free-to-air television channel” means a channel which is declared as such by the broadcaster and for which no fee is to be paid by the distributor of television channels to the broadcaster for signals of such channel;
- (x) “head end in the sky operator” or “HITS operator” means any person permitted by the Central Government to provide head end in the sky (HITS) service;
- (y) “head end in the sky service” or “HITS service” means transmission of programmes including re-

transmission of signals of television channels—

- (i) to intermediaries like local cable operators or multi-system operators by using a satellite system and not directly to subscribers; and
- (ii) to the subscribers by using satellite system and its own cable networks;
- (z) “internet protocol television operator” or “IPTV operator” means a person permitted by the Central Government to provide IPTV service;
- (aa) “internet protocol television service” or “IPTV service” means delivery of multi channel television programmes in addressable mode by using Internet Protocol over a closed network of one or more service providers;
- (bb) “local cable operator” or “LCO” means a person registered under rule 5 of the Cable Television Networks Rules, 1994;
- (cc) “lock-in period” with reference to subscription of a-la-carte channel or bouquet of channels, means a period of subscription during which a subscriber and the distributor of television channels offering the subscription, are restricted from discontinuing or altering the terms of the subscription of such channel or bouquet of channels;
- (dd) “maximum retail price” or “MRP” for the purpose of these regulations, means the maximum price, excluding taxes, payable by a subscriber for a-la-carte pay channel or bouquet of pay channels, as the case may be;
- (ee) “multi-system operator” or “MSO” means a cable operator who has been granted registration under rule 11 of the Cable Television Networks Rules, 1994 and who receives a programming service from a broadcaster and re-transmits the same or transmits his own programming service for simultaneous reception either by multiple subscribers directly or through one or more local cable operators;
- (ff) “network capacity fee” means the amount, excluding taxes, payable by a subscriber to the distributor of television channels for distribution network capacity subscribed by that subscriber to receive the signals of subscribed television channels and it does not include subscription fee for pay channel or bouquet of pay channels, as the case may be;
- (gg) “nodal officer” means the officer appointed or designated by a distributor of television channels under sub-regulation (1) of regulation 28;
- (hh) “pay channel” means a channel which is declared as such by the broadcaster and for which a share of maximum retail price is to be paid to the broadcaster by the distributor of television channels and for which due authorization needs to be obtained from the broadcaster for distribution of such channel to subscribers;
- (ii) “programme” means any television broadcast and includes—
  - (i) exhibition of films, features, dramas, advertisements and serials;
  - (ii) any audio or visual or audio-visual live performance or presentation,
 and the expression “programming service” shall be construed accordingly;
- (jj) “service provider” means the Government as a service provider and includes a licensee as well as any broadcaster, distributor of television channels or local cable operator;
- (kk) “set top box” means a device, which is connected to or is part of a television receiver and which enables a subscriber to view subscribed channels;
- (ll) “subscriber” for the purpose of these regulations, means a person who receives broadcasting services related to television from a distributor of television channels, at a place indicated by such person without further transmitting it to any other person and who does not cause the signals of television channels to be heard or seen by any person for a specific sum of money to be paid by such person, and each set top box located at such place, for receiving the subscribed broadcasting services related to television, shall constitute one subscriber;
- (mm) “subscriber management system” means a system or device which stores the subscriber records and details with respect to name, address and other information regarding the hardware being utilized by the subscriber, channels or bouquets of channels subscribed by the subscriber, price of such channels or bouquets of channels as defined in the system, the activation or deactivation dates and time for any channel or bouquets of channels, a log of all actions performed on a subscriber’s record, invoices raised on each subscriber and the amounts paid or discount allowed to the subscriber for each billing period;
- (nn) “tariff order” means the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Eighth) (Addressable Systems) Tariff Order, 2017;

(oo) “television channel” means a channel, which has been granted permission for downlinking by the Central Government under the policy guidelines issued or amended by it from time to time and reference to the term ‘channel’ shall be construed as a reference to “television channel”.

(2) All other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Act and rules and regulations made thereunder or the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995) and the rules and regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or the rules or regulations, as the case may be.

## CHAPTER II

### SUBSCRIPTION TO BROADCASTING SERVICES RELATED TO TELEVISION

**3. Provision of broadcasting services related to television.**— (1) Every distributor of television channels shall, before providing broadcasting services related to television, set up and operationalize subscriber management system integrated with conditional access system for ensuring efficient and error-free distribution of encrypted broadcasting services related to television to the subscribers by recording and providing individualised preferences for channels, billing and refunds and the distributor shall ensure that such subscriber management system complies with the provisions of the applicable regulations and the tariff orders notified by the Authority from time to time.

(2) Every distributor of television channels shall adopt consumer friendly methods, including but not limited to website and telephonic call to customer care centre, for requesting subscription of broadcasting services related to television.

(3) Subject to technical and operational feasibility, every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall provide broadcasting services related to television, on non-discriminatory basis, to every consumer making a request for such services, within a period of seven days from the date of receipt of such request.

(4) Every distributor of television channels shall mandatorily offer all a-la-carte channels and bouquets available on its platform on monthly subscription basis to consumers:

Provided that, in addition to offering of a-la-carte channels and bouquets in above referred manner, the distributor of television channels shall be free to offer other schemes.

(5) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, offering broadcasting services related to television, shall devise a Consumer Application Form, either in electronic format or print format or both, for initial subscription to such services containing the information as provided in the Schedule I of these regulations.

**4. Procedure for new connection.**— (1) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, at the time of providing connection to a consumer, shall inform him about complete details of services, including but not limited to, maximum retail price per month and distributor retail price per month of a-la-carte channels or bouquets, network capacity fee per month and the price of customer premises equipment, security deposit, rental amount, guarantee/warranty, maintenance provisions and ownership of customer premises equipment, as may be applicable.

(2) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall provide broadcasting services related to television to the consumer upon obtaining duly filled Consumer Application Form (Schedule- I) and provide a copy of the same to the consumer.

(3) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, by using the subscriber management system, assign a unique identification number to every subscriber which shall be communicated to the subscriber through Short Message Service (SMS) to the registered mobile number of the subscriber and other means of communication such as email, b-mail, monthly bill or payment receipt as may be deemed appropriate.

(4) The distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall activate broadcasting services related to television to the subscriber only after the details of Consumer Application Form of such subscriber have been entered into the subscriber management system:

Provided that the charges for broadcasting services related to television shall be payable by the subscriber from the date of activation of such services.

(5) A distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, may charge an amount not exceeding rupees three hundred and fifty as a one-time installation charge for installation of a new connection for providing the broadcasting services related to television.

(6) A distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, may charge an amount not exceeding rupees one hundred as a one-time activation charge for activating the broadcasting services related to television.

### CHAPTER III

#### MAINTENANCE OF SERVICE

**5. Changes in subscription of broadcasting services related to television.**— (1) No distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, without receiving a request from a subscriber, make any change in the services subscribed by that subscriber.

(2) The records relating to the requests referred to in sub-regulation (1) shall be retained by the distributor of television channels for a minimum period of three months from the date of receipt of such request from the subscriber and shall be furnished to the competent authority as and when called for:

Provided that in the event of any complaint or dispute, such records shall be retained by the distributor till the final disposal of such complaint or dispute.

**6. Subscription of channels/bouquets.**— Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, upon receiving a request from a subscriber, activate requested channel or bouquet available on its platform, as soon as possible, but not later than seventy two hours:

Provided that the charges for requested channel or bouquet shall be payable by the subscriber from the date of activation of such channel or bouquet.

**7. Deactivation of channels/bouquets from subscription.**— Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, upon receiving a request from a subscriber, deactivate the requested channel or bouquet from the subscription of such subscriber as soon as possible, but not later than seventy two hours:

Provided that it shall be permissible for the distributor, to refuse such deactivation request if the subscription of such channel or bouquet is within a lock-in period which was declared by the distributor on its website and informed to the subscriber at the time of subscription of such channel or bouquet:

Provided further that in case of refusal of deactivation request, the distributor shall communicate the reasons of such refusal to the subscriber through Short Message Service (SMS) to his registered mobile number and through such other means of communication which may be deemed appropriate by the distributor.

**8. Notice of discontinuation and change in the nature of channel.**— (1) Every distributor of television channels shall inform its subscribers about any change in the nature of a channel available on its platform, at least fifteen days prior to the scheduled change, by running scrolls in the concerned channel on television screen and such information shall also be disseminated through customer care programming service.

(2) No distributor of television channels shall discontinue any channel available on its platform without giving a prior notice of at least fifteen days to its subscribers by running scrolls in the concerned channel on television screen and such notice shall also be displayed on customer care programming service:

Provided that nothing contained in this sub-regulation shall apply in case the discontinuance of the channel has been caused by natural calamities or any technical failure.

**9. Non availability of channels on distribution platform.**— (1) No distributor of television channels shall charge from a subscriber, for any subscribed pay channel or bouquet of pay channels which subsequently becomes unavailable on its platform, from the date when such channel or bouquet becomes unavailable:

Provided that if such pay channel was part of a bouquet of pay channels subscribed by any subscriber, the distributor shall reduce the subscription charges of that bouquet payable by such subscriber by the amount equivalent to discounted distributor retail price of that channel, taking into account the discount offered by the distributor on such bouquet vis-a-vis the sum of distributor retail prices of all constituent pay channels.

(2) If any channel or bouquet, included in the subscription package of a subscriber, becomes unavailable on the platform of a distributor of television channels, such distributor shall not substitute the discontinued channel or bouquet with alternative channel or bouquet in the subscription package of such subscriber:

Provided that it shall be permissible for the subscriber to subscribe any new channel or bouquet and the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, shall, upon receiving the request from the subscriber, activate such requested channel or bouquet.

**10. Restriction on discontinuation and modification of subscribed bouquet during its lock-in period when all the constituent channels are available on distribution platform.**— No distributor of television channels shall discontinue any bouquet, or modify the composition of the bouquet, subscribed by the subscriber during its lock-in period or during the period for which subscription amount has been paid in advance by such subscriber in pursuance of any scheme offered by the distributor, if all the channels forming part of the bouquet continue to be available on its platform:

Provided that in case, the nature of any constituent pay channel of the subscribed bouquet of pay channels is changed to 'free-to-air channel' or the maximum retail price of such pay channel is increased beyond rupees

nineteen, as the case may be, the distributor, irrespective of the lock-in period or the scheme, shall remove such channel from the bouquet and reduce the subscription charges of that bouquet payable by such subscriber by the amount equivalent to discounted distributor retail price of that channel, taking into account the discount offered by the distributor on such bouquet vis-a-vis the sum of distributor retail prices of all constituent pay channels:

Provided further that such distributor shall not substitute the removed channel with alternative channel in the subscription package of such subscriber and it shall be permissible for the subscriber to subscribe any channel or bouquet and the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, shall, upon receiving the request from the subscriber, activate such requested channel or bouquet.

**11. Introduction, discontinuation and modification of bouquets in other cases.**— (1) No distributor of television channels shall introduce a new bouquet or discontinue any existing bouquet available on its platform, without giving a prior notice of at least fifteen days to all the subscribers by running scrolls on television screen and such notice shall also be displayed on customer care programming service.

(2) No distributor of television channels shall modify the composition of any existing bouquet available on its platform if all the channels forming part of the bouquet continue to be available on its platform:

Provided that it shall be permissible for the distributor to discontinue the existing bouquet and introduce new bouquet after complying with the procedure prescribed in sub-regulation (1).

*Explanation 1:* For removal of doubts, it is clarified that, any distributor desiring to modify the composition of any existing bouquet either on its own or because of, any change in the nature or increase in maximum retail price, of the constituent channel of the bouquet, shall discontinue such bouquet and may introduce a new bouquet with the desired composition and such distributor shall not substitute the discontinued bouquet with alternative channels or new bouquets in the subscription package of any subscriber. However it shall be permissible for the subscriber to subscribe any new channel or bouquet and the distributor shall, upon receiving the request from the subscriber, activate such requested channel or bouquet as soon as possible but not later than seventy two hours.

*Explanation 2:* For removal of doubts, it is clarified that, in no case, the distributor shall modify or discontinue such bouquet, in respect of those subscribers who have either subscribed such bouquet with lock-in period or have made advance payment for such bouquet in pursuance of any scheme offered by the distributor, till the expiry of the lock-in period or the scheme period, as the case may be.

**12. Temporary suspension of broadcasting services related to television on request from a subscriber.**— (1) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, upon receiving a request from a subscriber, temporarily suspend the broadcasting services related to television of such subscriber:

Provided that such request shall be made by such subscriber at least fifteen days prior to the date of such suspension:

Provided further that such temporary suspension shall be for a minimum period of one month and in the multiple thereof.

(2) The distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall not charge any amount, except the rental amount for customer premises equipment applicable if it is provided to the subscriber under rental scheme as referred to in sub-regulation (8) of regulations 24, from the subscriber during the period of temporary suspension.

(3) In case broadcasting services related to television of a subscriber remain suspended continuously for a period exceeding three months, such subscriber shall not be counted as an active subscriber of the distributor of television channels and it shall be permissible for the distributor to deactivate such subscriber from subscriber management system.

(4) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, upon receiving a request from the subscriber, restore services within seventy two hours and may charge an amount—

- (i) not exceeding rupees twenty five as restoration fee from the subscriber for restoration of services if such services have remained suspended continuously for a period not exceeding three months, or
- (ii) not exceeding rupees hundred as re-activation fee from the subscriber for restoration of services if such services have remained suspended continuously for a period exceeding three months.

**13. Disruption of broadcasting services related to television.**— In case signals of television channels to a subscriber are continuously disrupted for a period exceeding seventy two hours, the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall reduce the subscription charges of the subscriber by an amount equivalent to the proportionate distributor retail price and network capacity fee in respect of such channels for the entire period of such disruption:

Provided that the period of such disruption shall be calculated from the time the complaint is registered by the subscriber:

Provided further that nothing contained in this sub-regulation shall apply in case the disruption is caused due to natural calamities.

**14. Relocation of connection.**— In case a subscriber requests for relocation of his connection from one location to another location, the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, subject to technical and operational feasibility, relocate the connection within a period of seven days from the date of receipt of such request:

Provided that it shall be permissible for the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, to charge from such subscriber—

- (i) an amount, not exceeding, twice the amount of installation charge prescribed by the distributor, in case, such relocation work involves dismantling of the outdoor equipment of customer premises equipment from old location and reinstallation at new location, or
- (ii) an amount, not exceeding, the installation charge prescribed by the distributor, in case, such relocation work does not involve dismantling of the outdoor equipment of customer premises equipment from old location.

*Explanation:* For the purpose of this regulation, outdoor equipment means the dish-antenna, Low Noise Block Converter, connectors and other accessories fastened to the dish-antenna.

**15. Interruption of broadcasting services related to television due to preventive maintenance.**— If due to preventive maintenance, broadcasting services related to television are likely to be interrupted, the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall give a prior notice of at least three days to its subscribers.

**16. Disconnection of broadcasting services related to television.**— (1) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, upon request from the subscriber, disconnect the connection of broadcasting services related to television to such subscriber from the date indicated by the subscriber in his request and refund the deposits due to the subscriber, subject to fulfilment of the terms and conditions for providing services as agreed by the distributor and the subscriber, within seven days thereafter:

Provided that the subscriber shall make such request for disconnection at least fifteen days prior to the requested date of disconnection.

(2) No distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall disconnect the broadcasting services related to television to a subscriber without giving a prior notice of at least fifteen days to such subscriber indicating the reasons for such disconnection and the period of fifteen days shall be reckoned from the date of issue of such notice of disconnection to the subscriber.

(3) The notice for disconnection of broadcasting services related to television referred in sub-regulation (2) shall be communicated by the distributor of television channels by running scrolls on television screen and sending Short Message Service (SMS) to the registered mobile number of the subscriber:

Provided that it shall be permissible for the distributor, in addition to sending the notice in the above-referred manner, to employ other means of communicating the notice to the subscriber such as e-mail, b-mail and other methods as may be deemed appropriate.

**17. Price protection to subscribers.**— In case, the broadcasting services related to television have been availed by a subscriber with a lock-in period or the charges for subscription of broadcasting services related to television are paid in advance for a specific period by a subscriber in pursuance of any scheme offered by the distributor of television channels, the distributor shall continue to provide such services for such period to the subscriber without any increase in the price of subscription and without altering the other terms of subscription to the disadvantage of the subscriber.

## CHAPTER IV

### BILLING AND PAYMENT

**18. Billing.**— (1) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall offer broadcasting services related to television to subscribers either on pre-paid basis or post-paid basis or both pre-paid and post-paid basis.

*Explanation:* The pre-paid payment option offered shall be an electronic pre-paid mechanism wherein the amount paid by the subscriber is adjusted automatically for the services availed by him.

(2) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, offering services both on pre-paid and post-paid basis, shall change payment mechanism from pre-paid to post-paid or *vice-versa*, as the case may be, on the request made by the subscriber, from the next billing cycle:

Provided that the distributor shall not charge any amount from subscriber for such change in payment mechanism.

(3) The charges for broadcasting services related to television shall be payable by a subscriber from the date of activation of such services.

**19. Generation of post-paid bill.**— In case of post-paid mechanism, the post-paid bill for the subscriber shall be generated, through subscriber management system on the basis of subscription and usage of broadcasting services related to television by the subscriber, within seven days from the end of billing cycle:

Provided that it shall be permissible for the distributor of television channels to generate bills for the subscribers either in its own name or in the name of its linked local cable operator based on the interconnection agreement entered between them.

**20. Billing cycle for post-paid bill.**— The billing cycle for post-paid bill shall be a calendar month.

**21. Details of information in the post-paid bill.**— The post-paid bill shall contain the itemised details of—

- (a) network capacity fee,
- (b) rental charges for customer premises equipment, if any,
- (c) charges for pay channels and bouquets of pay channels subscribed by subscriber during the period of billing cycle,
- (d) any other charges which has been levied in compliance with the provisions of these regulations and,
- (e) taxes in conformity with applicable laws.

**22. Delivery of post-paid bills and payment.**— (1) Every distributor of television channels shall, either directly or through its linked local cable operator, as the case may be, deliver to every post-paid subscriber, the post-paid bill within fifteen days from the end of billing cycle:

Provided that the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, shall deliver such bill to the subscriber either in printed form or electronic form, as may be opted by the subscriber.

(2) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall provide a period of at least twenty one days, from the date of generation of the bill, to every post paid subscriber, for making payment of the bill:

Provided that in case of default in timely payment by a subscriber by the due date, it shall be permissible for the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, to charge a simple interest at a rate not exceeding 2% higher than the base rate notified by State Bank of India from time to time, on the amount payable by the subscriber for the period of such delay.

(3) It shall be permissible for the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, to enable, in addition to other payment options, consumer friendly electronic payment options in the subscriber management system for the electronic payment of post- paid bills by the subscribers.

(4) It shall be permissible for the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, to temporarily suspend the broadcasting services related to television of a post-paid subscriber, in case of default in payment, after the expiry of due date for payment:

Provided that in case the services of the subscriber remain suspended continuously for a period of three months, such subscriber shall not be counted as an active subscriber of the distributor and it shall be permissible for the distributor to deactivate such subscriber from subscriber management system:

Provided further that the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, shall, upon request of the subscriber, restore services and it shall be permissible for the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, to charge, in addition to the outstanding payment with interest due from the subscriber, an amount not exceeding rupees hundred as re-activation fee from the subscriber for restoration of services if such services have remained suspended continuously for a period exceeding three months.

(5) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, issue a receipt to every post-paid subscriber for every payment made by him and shall enter the details of the receipt including the date, serial number of the receipt, and amount paid by the subscriber in the subscriber management system against the name of the subscriber, within seven days of the payment made by the subscriber:

Provided that the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, shall deliver such receipt to each subscriber either in printed form or electronic form as may be opted by the subscriber.

(6) Every distributor of television channels shall, on its website, maintain the records of billing and payment of subscribers, for at least preceding six months and provide log-in access to the subscribers to their accounts.

(7) If any distributor of television channels contravenes the provisions of sub-regulation (1) or sub-regulation (5), it shall, without prejudice to the terms and conditions of its registration or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued there under, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees twenty per subscriber for all such subscribers in respect of whom such contravention is observed, as the Authority may by order direct.

(8) No order for payment of an amount by way of financial disincentive under sub-regulation (7) shall be made by the Authority unless the distributor of television channels has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority.

(9) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by order by the Authority.

**23. Pre-paid billing and payment.**— (1) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, in case of pre-paid payments, acknowledge such payments to the subscriber and ensure that the subscriber management system is updated accordingly.

(2) The billing cycle for pre-paid payment option shall be thirty days from the date of activation of services.

(3) Every distributor of television channels shall, on its website, maintain the records of billing and payment of subscribers, for at least preceding six months and provide log-in access to the subscribers to their accounts:

Provided that such records of subscriber shall contain itemised usage details of,—

- (a) network capacity fee,
- (b) rental charges for customer premises equipment, if any,
- (c) charges for pay channels and bouquets of pay channels subscribed by subscriber during the period of billing cycle,
- (d) any other charges which has been levied in compliance with the provisions of these regulations and,
- (e) taxes in conformity with applicable laws.

(4) It shall be permissible for a distributor of television channels to temporarily suspend the services of a prepaid subscriber in case of non availability of balance amount in his prepaid account:

Provided that in case the services of the subscriber remain suspended continuously for a period of three months, such subscriber shall not be counted as an active subscriber of the distributor and it shall be permissible for the distributor to deactivate such subscriber from subscriber management system:

Provided further that the distributor shall upon the recharge of balance amount in subscriber's account, restore services and such distributor may charge an amount not exceeding rupees hundred as re-activation fee from the subscriber for restoration of services if such services have remained suspended continuously for a period exceeding three months.

## CHAPTER V

### CUSTOMER PREMISES EQUIPMENT

**24. Supply and installation of the customer premises equipment.**— (1) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall provide to every subscriber the set top box conforming to relevant Indian Standards set by the Bureau of Indian Standards.

(2) It shall be permissible for every subscriber to buy a set top box of approved quality from the open market, if available, which is technically compatible with the system of the distributor of television channels and the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, shall not compel any subscriber to buy or take on rent the set top box from him alone.

(3) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall offer customer premises equipment to every consumer under the following schemes:

- (i) outright purchase scheme, and

## (ii) rental scheme:

Provided that, in addition to offering customer premises equipment on outright purchase scheme and rental scheme, it shall be permissible for the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, to offer customer premises equipment under any other scheme including bundled scheme.

(4) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall inform the consumers the details of all the schemes of customer premises equipment offered by it.

(5) Every distributor of television channels shall publish on its website the details of all schemes for customer premises equipment along with other terms and conditions applicable to the said schemes and such information shall also be disseminated through the customer care programming service.

(6) In case of outright purchase scheme, the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall specify the retail price of customer premises equipment along with guarantee/warranty period:

Provided that the guarantee/warranty period in respect of such customer premises equipment shall be for at least one year:

Provided further that the ownership of such customer premises equipment shall rest with subscriber.

(7) No distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall charge any fee or amount, except the amount applicable in accordance with sub-regulation (11), towards repair and maintenance of customer premises equipment purchased under outright purchase scheme during its guarantee/warranty period:

Provided that distributor or its linked local cable operator, as the case may be, shall also offer annual maintenance scheme for the customer premises equipment provided under such scheme after the expiry of guarantee/warranty period:

Provided further that nothing contained in this sub-regulation shall apply if the customer premises equipment has been tampered with or physically damaged by the subscriber.

(8) In case of rental scheme, the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall specify the monthly rental amount for customer premises equipment and other terms and conditions, if any:

Provided that it shall be permissible for the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, to specify an interest-free refundable security deposit as may be considered appropriate by him:

Provided further that ownership of the customer premises equipment offered by the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, under such schemes shall remain with the distributor or its linked local cable operator, as the case may be.

(9) In case of all other schemes which may include bundled scheme, the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall specify separately, the retail price of the customer premises equipment, network capacity fee, charges for pay channels or bouquet of pay channels, bundled with customer premises equipment and other terms and conditions, if any:

Provided that the ownership of such customer premises equipment offered by the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, under such schemes shall remain with distributor or its linked local cable operator, as the case may be.

(10) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall be responsible for maintaining the customer premises equipment, availed under rental scheme or other schemes as referred to in sub-regulation (8) and sub-regulation (9), as the case may be, in good working condition to ensure uninterrupted services to the subscriber, for a minimum period of three years:

Provided that the subscriber shall not be liable to pay any fee or amount, except the amount applicable in accordance with sub-regulation (11), for rectification of fault in the customer premises equipment on every incidence of fault during such period.

Provided further that nothing contained in this sub-regulation shall apply if the customer premises equipment has been tampered with or physically damaged by the subscriber.

(11) It shall be permissible for the distributor of television channels providing direct to home (DTH) services to charge an amount not exceeding rupees two hundred and fifty as visiting charge per registered complaint requiring visit of a person to subscriber's premises for carrying out repair and maintenance services:

Provided that no visiting charges will be levied on the subscribers for any complaint relating to set top box:

Provided further that such visiting charge shall not be debited from the pre-paid subscription account of the subscriber:

Provided also that the receipt for payment for such charges shall be issued to the subscriber by the distributor.

(12) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall ensure that a faulty set top box is repaired within twenty four hours, from the time of registering of complaint by the subscriber:

Provided that the distributor or its linked local cable operator, as the case may be, shall replace the faulty set top box with a functional set top box in case the faulty set top box cannot be set right in working condition within twenty four hours.

Provided further that nothing contained in this sub-regulation shall apply if the set top box has been tampered with or physically damaged by the subscriber.

## CHAPTER VI

### CUSTOMER CARE AND COMPLAINT REDRESSAL

**25. Customer care centre.**— (1) Every distributor of television channels shall, before providing broadcasting services related to television to its subscribers, establish a customer care centre, for addressing their service requests and redressal of complaints and the distributor shall ensure that such centre:

- (a) has a toll free “customer care number” having sufficient number of lines or connections and human resources to efficiently service the subscriber base of the distributor,
- (b) is accessible, at least, between 08:00 hrs and 22:00 hrs on all days of the week,
- (c) provides the services in the regional language of the service area in addition to Hindi and English,
- (d) has an Interactive Voice Response System (IVRS) with provision for complaint registration and
- (e) has a web based complaint management system.

(2) It shall be permissible for the distributor of television channels to engage any agency for establishing and operating “customer care centre” as referred to in sub-regulation (1):

Provided that the responsibility for compliance of the provisions of these regulations shall rest with the distributor.

(3) Every distributor of television channels shall ensure that the Interactive Voice Response System is operated in the following manner,-

- (a) the first level of the Interactive Voice Response System provides for language selection;
- (b) the second level of the Interactive Voice Response System provides for options relating to the broad categories of complaints and service requests;
- (c) the third level of the Interactive Voice Response System provides for a sub-menu under service and complaint requests, separately;

Provided that the sub-menu in the third level shall also contain an option enabling the customer to speak to a customer care executive.

(4) Every distributor of television channels shall ensure that:

- (i) response time for calls made on toll free “customer care number” by the subscriber, answered voice to voice, meets the following performance criteria-
  - (a)Eighty percent of calls to be answered (voice to voice) by a customer care executive (other than by electronic means) within sixty seconds;
  - (b)Ninety per cent of calls to be answered (voice to voice) by a customer care executive (other than by electronic means) within ninety seconds.
- (ii) response time to the subscriber for calls made on “customer care number” by the subscriber, answered electronically meets the following performance criteria;
  - (a)Eighty percent of calls to be answered within twenty seconds electronically;
  - (b)Ninety percent of calls to be answered within forty seconds electronically;

*Explanation:* For the purpose of calculating percentage of calls as referred to in sub-regulation (4), the total number of calls made during a month shall be taken into account.

(5) The distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall publicise the toll free number and the address of the web based complaint management system to its subscribers through customer care programming service and website:

Provided that, in addition to the above, it shall be permissible for the distributor of television channels to use other means of publicity such as Short Message Service (SMS), television scrolls, and printing the information on the bills and receipts.

**26. Complaints handling by customer care centre.**— (1) Every distributor of television channels shall ensure that the customer care centre, immediately upon receipt of a complaint from a subscriber, registers such complaint each time and allots a unique number to be called the docket number:

Provided that the Authority may, if deemed necessary, specify a format for such docket number.

(2) Every distributor of television channels shall ensure that the customer care centre-

- (a) at the time of registering of the complaint, communicates to the subscriber the docket number, date and time of registration of the complaint and the time within which the complaint is likely to be resolved; and
- (b) on resolution of the complaint, communicates to the subscriber, the details of the action taken on the complaint and also the name and contact number of the nodal officer for further redressal of complaint, if the subscriber is not satisfied.

**27. Time limit for redressal of complaints.**— Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall adhere to the following time limits for redressal of complaints of the subscribers-

- (a) all complaints shall be responded to within eight hours of receipt of the complaint;  
provided that complaints received after the office working hours shall be responded by the next working day;
- (b) at least ninety percent of all 'no signal' complaints received shall be redressed and signal restored within twenty four hours of receipt of such complaint;
- (c) all complaints relating to billing shall be redressed within seven days of receipt of the complaint from the subscriber and refunds, if any, shall be made to such subscriber within thirty days of receipt of the complaint;
- (d) at least ninety percent of all other complaints not covered under clause (b) and clause (c) shall be redressed within forty eight hours of receipt of such complaints;
- (e) no complaint, except billing related complaints referred to in clause (c), shall remain unresolved beyond seventy two hours.

**28. Redressal of complaints by nodal officers.**— (1) Every distributor of television channels shall, within thirty days from the date of commencement of these regulations or within thirty days from the commencement of its operations, as the case may be, appoint or designate one or more nodal officers for every State in which it is providing broadcasting services related to television, for the redressal of complaints of subscribers and the distributor shall, within ten days from the date of appointment or designation of the nodal officers, furnish to the Authority the names, address, contact numbers, e-mail address and facsimile number of the nodal officers.

(2) Every distributor of television channels shall-

- (a) give wide publicity about appointment or designation of such nodal officers or any change thereof, and
- (b) display, on its website as well as customer care programming service, the names, address, contact numbers, e-mail address, facsimile number of nodal officers.

(3) In the event of any change in the names or communication details of nodal officers as referred to in sub-regulation (1), the distributor of television channels shall-

- (a) inform the Authority within ten days from occurrence of such change, and
- (b) bring the change to the notice of the subscribers in the same manner as specified under clause (b) of sub-regulation (2).

(4) In case a subscriber is not satisfied with the redressal of complaint by the customer care centre, such subscriber may approach the nodal officer of the distributor of television channels for redressal of his complaint.

(5) The nodal officer shall-

- (a) register every complaint lodged by the subscribers;
- (b) issue an acknowledgement to the subscriber within two days from date of the receipt of the complaint indicating therein the unique complaint number;

- (c) redress such complaints of subscribers within ten days from the date of receipt of the complaint and intimate the decision taken thereon in respect of such complaint to the subscriber.

**29. Complaints referred to the distributor of television channels by the Authority.**— (1) The Authority may, without prejudice to the provisions contained in the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), forward the following types of complaints received from consumers, to the concerned distributor of television channels for the purpose of redressal of—

- (a) complaints alleging violation of the Act or the regulations made or directions issued or orders made by the Authority under the Act;
- (b) complaints of the subscribers which are generic in nature;
- (c) complaints alleging that the practices adopted by the distributor of television channels adversely affects the interest of consumers;
- (d) any complaint of such nature that, in the opinion of the Authority, is required to be resolved expeditiously by the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be.

(2) Every distributor of television channels shall investigate and find out the root cause of all complaints referred by the Authority under clauses (a), (b) and (c) of sub-regulation (1) and redress such complaints, within thirty days from the date of reference of the complaint and result of such complaints shall be informed to the consumer as well as the Authority within one week from redressal of complaint.

(3) Every distributor of television channels shall resolve every complaint referred to under clause (d) of sub-regulation (1) and inform to the Authority within fifteen days of the resolution of the complaint.

(4) In case on investigation, the root cause of the complaints referred to under sub-regulation (2) reveal general deficiency or systemic inadequacy in practice or operation adopted by or on the part of the distributor of television channel, the distributor shall take immediate remedial measures in respect of all similarly placed subscribers and intimate the same to the Authority within one month of reference of the complaint.

**30. Maintenance of records of complaints.**— (1) Every distributor of television channels shall maintain records of all complaints filed by the subscriber and such records shall include docket number, name and address of complainant, date and time of filing complaint, type of complaint and redressal date and time and confirmation from the subscriber that the complaint has been redressed.

(2) The records referred to in sub-regulation (1) shall be kept for a minimum period of three months from the date of resolution of a complaint and the distributor of television channels shall produce the records whenever called upon by the Authority.

## CHAPTER VII

### PUBLICITY OF INFORMATION AND CONSUMER AWARENESS

**31. Establishment of website.**— (1) Every distributor of television channels shall establish and maintain a website for the purpose of publicity of information related to broadcasting services related to television offered by the distributor and for consumer awareness:

Provided that it shall be permissible for a distributor of television channels to engage any agency for establishing and operating such website:

Provided further that the responsibility for compliance of the provisions of these regulations shall rest with the distributor of television channels.

(2) Every distributor of television channels shall provide a hyperlink for “consumer corner” on the home page of the website which shall be clearly visible and noticeable to visitors without scrolling the page.

(3) The consumer corner hyperlink referred to in sub-regulation (2) shall point to another web page where the information in accordance with Schedule II of these regulations shall be made available.

(4) The web page referred in sub-regulation (3), shall also have a provision for login to the subscribers to access information specific to such subscriber in accordance with Schedule III of these regulations.

**32. Customer care programming service.**— (1) Every distributor of television channels shall provide a customer care programming service for the purpose of dissemination of information as required under the provisions of these regulations and for consumer awareness.

(2) Every distributor of television channels shall assign a unique number to the customer care programming service as referred to in sub-regulation (1) and display the said number on its website under the consumer corner as referred to in sub-regulation (2) of regulation 31 and communicate the said number to the subscribers through running scrolls on television screen and through any other communication means as deemed appropriate.

(3) Every distributor of television channels shall disseminate the information, on regular intervals, in accordance with Schedule II and Schedule III of these regulations to subscribers through customer care programming service in multiple formats such as text, video, audio, scroll and multimedia graphics:

Provided that information messages provided by the Authority if any, for consumer awareness shall also be carried over such customer care programming service.

**33. Public awareness campaign.**— Every distributor of television channels shall conduct public awareness campaign about the salient features of the provisions contained in these regulations and the measures implemented by the distributor of television channels or its linked local cable operator for consumer education with regard to the services made available to consumers in compliance of these regulations and submit such details to the Authority in such format and periodicity as may be specified by it.

**34. Publicity of information by broadcasters.**— Every broadcaster shall publicise the maximum retail price of all pay channels and bouquets, through website and running scrolls on the concerned channels, periodically for wide publicity amongst the consumers and submit details of such measures to the Authority.

**35. Prohibition of on screen display.**— No distributor of television channels or broadcaster shall display any notices of disconnection or discontinuation or non-availability of television channels, through multimedia graphics super imposed on full or partial television screens:

Provided that it shall be permissible for the distributor to provide such notices through text scrolls at the bottom of the television screens and the size and duration of such scrolls shall be limited in such a manner so as to avoid any material interference in the viewing experience of viewer.

## CHAPTER VIII

### MISCELLANEOUS

**36. Technical standards.**— (1) Every broadcaster and distributor of television channels shall maintain technical standards of the signals as per the relevant standards laid down by Digital Video Broadcasting (DVB)/European Telecommunication Standards Institute (ETSI) /International Electro-technical Commission(IEC)/Indian Standard, if any.

(2) Every DTH operator shall ensure that the set top box for providing direct to home services complies with Bureau of Indian Standard specification IS-15377 of 2003 or IS-15954 of 2012, as amended from time to time, or any other standard approved by any agency authorised by the Central Government.

(3) Every multi-system operator and HITS operator shall ensure that the set top box for providing for cable services complies with Bureau of Indian Standard, IS-15245 of 2002 or IS-16128 of 2013, as amended from time to time, or any other standard approved by any agency authorised by the Central Government.

(4) Every distributor of television channels, while encoding television channels for re-transmission on its network, shall not discriminate in the compression and other encoding parameters for channels placed in a genre to ensure similar reception quality to subscribers.

(5) The Authority may appoint Broadcast Engineering Consultants India Limited or any other agency to conduct technical audit of the systems of broadcasters, distributor of television channels and local cable operator to assess the quality of signals at the headend or earth-station of the distributor of television channels, the quality of signals provided by the distributor of television channels to local cable operators, and quality of signals provided by the local cable operator to the subscribers.

**37. Manual of Practice.**— Every distributor of television channels shall publish a manual of practice on its website which shall contain information in accordance with Schedule IV to these regulations:

Provided that it shall be permissible for the distributor of television channels, to publish and provide the manual of practice in printed form and in Hindi, English or Regional language as per the requirements of service area.

**38. Display of channels in EPG.**— (1) Every distributor of television channels shall display all channels available on its platform in the electronic programme guide and each channel shall be listed under the respective genre of the channel as declared by the broadcaster under applicable tariff order or regulations notified by the Authority from time to time and one channel shall appear at one place only:

Provided that it shall be permissible for the distributor to divide the channels under one genre into sub-genres on the basis of language or region and such channels shall be assigned unique logical channel numbers within the sub-genres:

Provided further that the channels of same language shall be put together within the same sub-genre.

(2) Every distributor of television channels shall indicate—

- (a) “Free” in the electronic programme guide against each free-to-air channel available on its platform;
- (b) the respective maximum retail price in the electronic programme guide against each pay channel available on its platform with the Indian rupee sign “₹” such as ₹2, ₹5.5 etc.;

**39. Reporting to the Authority.**— Every distributor of television channels shall submit report for ensuring compliance of quality of service specified in these regulations in such format and in such periodicity as may be directed by the Authority from time to time.

**40. Designation of compliance officer and his obligations.**— (1) Every broadcaster and distributor of television channels shall, within thirty days from the date of commencement of these regulations, designate a compliance officer.

(2) Every broadcaster and distributor of television channels, who commences its operations after the coming into effect of these regulations, shall, within thirty days from the date of commencement of its operations, designate a compliance officer.

(3) Every broadcaster or distributor of television channels, as the case may be, shall, within thirty days from the date of designation of the compliance officer under the provisions of this regulation, furnish to the Authority the name, complete address, contact number and e-mail address of the compliance officer along with authenticated copy of the board’s resolution authorizing the designation of such compliance officer:

Provided that the distributor of television channels, which is not a company, shall, within thirty days from the date of designation of the compliance officer under the provisions of this regulation, furnish to the Authority the name, full address, contact number and e-mail address of the compliance officer along with authenticated copy of the authorization letter authorizing the designation of such compliance officer.

(4) In the event of any change in the name of the compliance officer so designated under provisions of this regulation, the same shall be reported to the Authority by the service provider within thirty days from the date of occurrence of such change along with authenticated copy of the board’s resolution or authorization letter, as the case may be.

(5) In the event of any change in the address or contact number or email address of the compliance officer, the same shall be reported to the Authority by the service provider within ten days from the date of occurrence of such change.

(6) The compliance officer shall be responsible for—

- (a) generating awareness for ensuring compliance with the provisions of these regulations.
- (b) reporting to the Authority, with respect to compliance with these regulations and directions of the Authority issued under these regulations.
- (c) ensuring that proper procedures have been established and are being followed for compliance of these regulations.

(7) The provisions contained in the sub-regulation (6) shall be in addition to the liability of the service provider to comply with the requirements laid down under these regulations.

**41. Identification of personnel.**— Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall ensure that its representatives carry proper identification along with a photograph duly certified by such distributor of television channels or its local cable operator, as the case may be, and exhibit the same as proof of identity to the subscriber.

**42. Privacy protection.**— Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall ensure privacy and protection of subscribers’ personal information and the same shall not be used for any other purpose except in accordance with law.

**43. Intervention by Authority.**— The Authority may, by order or direction, from time to time, intervene, for the purpose of protecting the interest of the subscribers or monitoring the performance of quality of service standards of the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, for ensuring compliance of the provisions of these regulations.

**44. Application of other laws not barred.**— The provisions of these regulations shall be in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force.

**45. Repeal and Saving.**— (1) The Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007 (8 of 2007), the Standards of Quality of Service (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (12 of 2012) and the Consumer Complaint Redressal (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (13 of 2012) along with all their amendments and directions issued thereunder are hereby repealed:

Provided that such repeal shall not affect—

- (a) the previous operation of the repealed regulations or anything done or any action taken under the repealed regulations; or
- (b) any right, privilege, obligation or liability acquired, accrued or incurred under the regulations so repealed; or
- (c) any penalty, forfeiture or punishment incurred in respect of any offence committed against the regulations so repealed; or
- (d) any investigation, legal proceeding or remedy in respect of any such right, privilege, obligation, liability, penalty, forfeiture or punishment as aforesaid and any such investigation, legal proceeding or remedy may be instituted, continued or enforced, and any such penalty, forfeiture and punishment may be imposed, as if the aforesaid regulations had not been repealed.

(2) The existing facilities of customer care centre, website, web based complaint management system, subscriber management system and addressable system set up by a distributor of television channels, wherever applicable, shall be deemed to have been set up under these regulations provided that such facilities comply with the provisions of these regulations.

(3) Nothing contained in these regulations shall affect any packs, plans or bouquets subscribed by an existing subscriber before the date of commencement of these regulations:

Provided that no such packs, plans or bouquets shall be valid beyond a period of one hundred and eighty days from the date of publication of these regulations in the Official Gazette and it shall be mandatory for all distributors of television channels to either discontinue or modify all their existing packs, plans or bouquets in compliance with the provisions of these regulations within such period.

SUDHIR GUPTA, Secy.

[ADVT III/4/Exty./457/16]

**Note.**— The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2017.

## SCHEDULE – I

(under sub-regulation (5) of regulation 3)

### CONSUMER APPLICATION FORM

The consumer application form may be devised in Hindi, English and the regional language of the area of operation of the distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, and shall contain the following information—

#### Part A: Consumer information

1. Name
2. Address
3. Contact Numbers (Mobile/ landline)
4. E-mail (optional)
5. Aadhaar Number (Optional)

#### Part B: Service Subscription related information

6. Details of service subscribed:
  - (a) name of a-la-carte pay channels/bouquets of pay channels and their distributor retail prices
  - (b) bouquets of FTA channels
  - (c) lock in period, if any
7. Network capacity fee—
  - (a) for up to 100 SD channels
  - (b) additional channel capacity in the slab of 25 SD channels each
8. Mode of payment (pre-paid or post paid)
9. Subscription amount to be paid (monthly/half yearly/yearly/etc.)

**Part C: CPE related information**

10. Scheme opted (Outright purchase/rental/other schemes )
11. Monthly rental for CPE if it is under rental scheme
12. Refundable security deposit for CPE if any
13. Retail price of CPE if it is under outright purchase scheme/other scheme
14. VC number
15. Type of set top box (MPEG2/MPEG4)
16. Guarantee/Warranteer/AMC details

**Part D: Customer care centre related information**

17. Toll free customer care centre number
18. Any other customer care centre numbers
19. Customer care centre e-mail

**Part E: Distributor of television channel/Local Cable Operator related information**

20. Name of the distributor of television channels/LCO
21. Address
22. Contact numbers
23. Website

**Part F: Details of payment made**

24. Total Amount paid
25. Refundable security deposit, if applicable
26. Monthly rental for CPE and period of rent if applicable
27. Retail price of CPE in case of outright purchase scheme or other scheme
28. Installation charges
29. Activation fee

**(Note:** In case of printed CAF, Part D, Part E and Part F may be provided in the form of detachable acknowledgement receipt.)

**SCHEDEULE - II**

*(under sub-regulation (3) of regulation 31)*

**CONSUMER CORNER**

The Consumer Corner web page shall contain the following information including but not limited to:

1. **List of channels and bouquets available on the platform**
  - (a) FTA channels
  - (b) Pay channels and their MRP and distributor retail price
  - (c) List of bouquets of FTA channels and their composition
  - (d) List of bouquets of pay channels formed by broadcaster with composition and their respective MRP and distributor retail price
  - (e) List of bouquets of pay channels formed by the distributor with composition and their distributor retail price
  - (f) Details of lock in period, if any, in respect of a-la-carte channel or bouquets,
2. **Details of network capacity fee**
  - (a) Network capacity fee of 100 SD channels
  - (b) Network capacity fee for additional capacity of 25 SD channels
  - (c) Composition of basic service tier of 100 SD FTA channel,
3. **Subscription process for subscribing channels on a-la-carte basis**

Details of the provisions made by the distributor of television channels for enabling a-la-carte subscription of channels such as website, customer care centre, mobile apps etc are to be provided,

4. **CPE Schemes: Scheme type, CPE price, and other terms and conditions**
  - a) Outright purchase scheme
    - Price
    - Guarantee/ Warranty term
    - Maintenance provisions of CPE, AMC etc.
  - b) Rental scheme
    - Rental amount
    - Security deposit, if any
    - Other terms and conditions
  - c) Other Schemes
    - Details of the scheme
    - Other terms and conditions
    - Price of CPE
    - Price of channels and bouquets included in the scheme bundled with CPE
    - Network capacity fee bundled with CPE,
5. Procedure for obtaining a new service connection and timelines,
6. Provisions for temporary discontinuation of services and details of restoration fee and reactivation fee, if applicable,
7. Provision for relocation of connection and applicable charges,
8. Complaint redressal process:
  - a) Through customer care centre
  - b) Through Nodal Officer
  - c) Through Web based management System,
9. Consumer Agreement Form (CAF),
10. Manual of Practice,
11. Toll free number of customer care centre and other contact details,
12. Availability of customer care programming service with its LCN,
13. Any other information relevant for the consumers.

### **SCHEDULE – III**

*(under sub-regulation (4) of regulation 31)*

#### **SUBSCRIBER CORNER**

The Subscriber Corner shall contain the following features and information, but not limited to:

1. Login access to the subscriber,
2. Subscriber information: Name, address, registered phone, email, Aadhar No. etc.,
3. Details of subscribed services, channels, bouquets, validity, lock in period (if any),
4. Details of selected CPE scheme,
5. Details of AMC scheme selected, if any,
6. Billing details /billing cycle/Account balance/ Dues,
7. Usage details for last six months/ provision for printing,
8. Bill Payment guidelines,

9. Payment details for last six months,
10. Complaint registering and status monitoring,
11. Completed CAF access/reprint,
12. Toll free number of customer care centre and other contact details,
13. Any other relevant information.

## SCHEDULE – IV

*(under regulation 37)*

### MANUAL OF PRACTICE

Manual of Practice should contain the following:-

1. Name and address of the distributors of television channel,
2. Terms and conditions of service offered by the distributor of television channel,
3. Name, designation and e-mail, contact telephone number, facsimile number and address of the Nodal Officer,
4. Details of provisions for consumer protection as specified in these regulations:-
  - (a) disruption in service
  - (b) price protection for advance subscription payment
  - (c) temporary discontinuation of service
  - (d) disconnection of services
  - (e) terms and conditions for billing and payment,
5. Procedure and benchmark for complaint redressal,
6. Any other relevant information.

### EXPLANATORY MEMORANDUM

1. The Broadcasting and Cable Services came under the regulatory ambit of TRAI on 01.09.2004. TRAI is vested with the responsibility of ensuring orderly growth of the broadcasting sector while protecting the interests of the consumers. The Authority has undertaken several measures in this regard and issued Quality of Service (QoS) regulations for different delivery platforms such as Cable TV, DTH, etc in the past. The first QoS regulation was issued on 23rd August, 2006 to regulate the quality of service of cable television services in the Conditional Access Systems (CAS) areas. Subsequently, QoS regulations for DTH services were issued in 2007. Similar regulations were issued for cable TV services in non-CAS areas in 2009, followed by QoS regulations for addressable Cable TV service in 2012. A separate regulation for consumer grievance redressal mechanism for addressable cable TV systems was also issued in 2012. In addition, some QoS issues were also addressed through tariff orders, interconnection regulations and directions, issued by the Authority from time to time.
2. The broadcasting sector has now achieved significant level of digitization and it is expected that digitization would be completed by March 2017. Thereafter, broadcasting services will be delivered by different delivery platforms to the consumers through only addressable systems. In such scenario, ICTs can be used as an effective tool in enhancing the quality of services by enabling provisions such as subscription through electronic means, electronic billing and payment, web enabled online complaint and redressal mechanism, electronic CAF etc. Therefore, there is a need to provide a comprehensive uniform QoS regulations for different delivery platforms in addressable environment for healthy competition, transparency and growth with provision of good quality of services to the consumers. Accordingly, the Authority decided to go in for a consultation process before laying down benchmarks for quality of service standards for addressable systems.
3. The prime objective of the consultation was to harmonise the existing QoS regulations issued by TRAI from time to time and to formulate a unified regulatory framework for different platforms. It is expected to result in better awareness about the regulatory provisions amongst the consumers while improving the compliance and monitoring of the new regulatory framework. The consultation also laid emphasis on various measures for consumer protection. Another thrust area was ensuring adequate publicity of the schemes and services offered by distribution platform operators (DPOs) for improving consumer awareness to enable them in making informed choices.

4. The consultation paper was issued on 18th May 2016 inviting comments from the stakeholders. A total of 29 comments and 2 counter comments were received. An open house discussion was held on the 28th July 2016 at New Delhi. Based upon the analysis of the comments and counter comments, draft regulations were put on TRAI website on 10<sup>th</sup> October, 2016 seeking specific comments from stakeholders. In response, 48 comments have been received from the stakeholders. These comments have been analysed and the paragraphs hereunder briefly summarize the analysis and set out the basis and rationale for the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2016.
5. In the consultation paper, comments of the stakeholders were sought on the broad nature of regulatory framework required in the evolving broadcasting scenario and on the need of a common framework for different platforms. Majority of the DPOs have shown preference for a self regulatory regime, whereas few broadcasters and consumer organisations have suggested for regulated framework. A large number of DPOs are providing services in different areas of the country catering to varying subscriber base from few thousand to millions. In some areas only a single DPO is providing services to a small subscriber base. In such scenario self-regulatory mechanism may not be an effective approach. It is observed that consumer choice is still not being fully enabled even in areas where digitization has completed and therefore regulatory oversight appears necessary. An oversight mechanism by regulator would enable DPOs to create standardized infrastructure for providing better quality of services to the consumers. The Authority is therefore of the view that regulated framework shall be the appropriate model for ensuring QoS and consumer protection in the broadcasting sector.
6. On the issue of having a uniform QoS regulatory framework for addressable platforms, majority of the stakeholders have supported this requirement. However, some DPOs oppose it stating that various DPOs work on different business models. The present regulatory framework caters to specific distribution platforms and it was aimed to address prevalent issues at that time. Different QoS regulations make it difficult to create awareness amongst consumers. From the consumer's point of view, uniformity in the QoS provisions would lead to improved consumer awareness as all DPOs will disseminate information based on common QoS framework. Accordingly, the Authority is of the view that a uniform regulatory framework for QoS shall be adopted with some platform specific provisions, as may be, required keeping in view the nature of such platform.
7. Provisions of TV Broadcasting services by the DPOs is the first step towards offering services to consumers. In addressable systems, it is a prerequisite to set up a Subscriber Management System (SMS) for managing subscriptions, management of services, billing and payments. The SMS is to be integrated with a Conditional Access System to provide encrypted signals to the subscribers. The SMS has to confirm to the provisions and specifications as mandated in the applicable interconnection regulations and tariff orders notified by the Authority from time to time.
8. In order to provide good quality of services to the consumers it is important that DPOs have to ensure wide publicity of their offers and services for consumer awareness and provide user friendly methods to consumers for submitting their requests through multiple means for subscription to offered services. Consultation was held with the stakeholders on various methods that can be useful for increasing the consumer awareness. Stakeholders have suggested use of various means such as scrolls, short messaging service, websites, advertisements across mass media, etc. Therefore, in addition to customer care centre and website, other methods such as short messaging service, email, mobile applications etc. may also be adopted by the DPOs for ease of subscription.
9. The existing regulatory framework mandates that all channels on the DPO platform shall be offered for a-la-carte subscription to consumers. This provision of regulation is an important step towards enabling consumers' choices. It has been observed that sometimes DPOs put restrictive condition on a-la-carte subscription. For example, a channel or bouquet can be subscribed only if an add on pack is also subscribed or it can be subscribed for certain specific period only. Such conditions defeat the intent of the regulations and restrict the choices to the consumers. Therefore, in the draft regulations it was proposed that all channels and bouquets available on DPOs platform shall be compulsorily offered, without any condition, under monthly subscription schemes. However keeping in view the business concerns of the DPOs, the DPOs may, in addition to mandatory monthly schemes, offer the channels or bouquets under other schemes which may have different lock in duration of subscription. A few stakeholders have suggested that the provision is restrictive in nature as it may result in very frequent change in subscriber choice. In the addressable system, the DPOs are free to offer attractive services for shorter as well as longer durations as per their business concerns to provide better choices to the consumers. Therefore, the provision is not restrictive. Further, any change in the service once subscribed by the subscriber under monthly scheme can take place only after a period of one month. The Authority is therefore of the view that all channels and bouquets available on DPOs platform shall be compulsorily offered, without any condition, under monthly subscription schemes.
10. The existing regulatory provision also provides six months protection to consumers with regard to price and composition of the package subscribed by them. The need of this provision in new MRP based framework was also

consulted. The stakeholders have not favoured continuation of the said provision. The new tariff regime is based on MRP of channels to be declared by the broadcasters, therefore the retail tariff may not vary arbitrarily. Further, in addressable systems, the consumers can subscribe, modify or change their packages as per their requirements and the DPOs as per the business requirements can also offer channels, packages with different subscription period options e.g. on monthly, yearly basis etc. Therefore, the formation of offers and packages is available to the DPOs, except that a monthly subscription scheme in respect of all channels and bouquets available on DPO platform shall be mandatorily made available. Sometimes DPOs offer attractive schemes with longer duration subscription lock in periods for which subscribers are charged in advance. In order to protect the interest of such subscribers, it would be justifiable if the price protection is given to the subscribers of such schemes during the lock in period. Therefore, the Authority is of the view that the price protection shall accordingly be limited to the period for which advance payment has been made by the subscribers, either under pre-paid or post-paid option, with regard to their subscription.

11. It is important for the DPOs to declare and notify the details of terms and conditions of their services offered to consumers, as specified in the regulation before offering such services to consumers. Such details also need to be informed to the consumers at the time of providing connection enabling them to take an informed decision. This information has to be declared and notified by the DPOs through website, customer care programming service, and other means for publicity to the consumers. The stakeholders are in agreement with such provisions to be prescribed in the regulations.
12. Consultation was also done on standardization of information sought in the CAF and use of electronic CAF. A few stakeholders have suggested that copy of CAF should be allowed to be made available to the subscriber in electronic form also. Another DPO has suggested that the CAF should be withdrawn as there are no security concerns in subscription of TV services unlike in telecom services. It may be appreciated that CAF constitutes the basic agreement between the subscriber and the DPO with regard to the services being subscribed, therefore it is important that CAF is duly completed by a subscriber and a copy is provided to him. Further the details captured in CAF are to be registered on the SMS which is used to manage the services to the subscriber and also for billing, payment and for determining the revenue flows along the value chain. Therefore, the Authority is of the view that CAF is necessary for availing TV broadcasting services from the DPOs and the services to a subscriber shall be activated only after entering the details of relevant information obtained through CAF in the SMS.
13. DPO's are handling millions of subscriber details which include their personal information. Therefore, it is essential that this information should not be misused by DPO's in any manner. DPO's shall ensure privacy and protection of subscribers' personal information as per law and the same should not be used for any other purpose except in context with provisioning of TV broadcasting services to the subscribers.
14. The process of providing a new connection was consulted with stakeholders. In the existing regulations different timelines have been prescribed for this process depending on the type of platform, for example a provision of 4 days in cable and 5 days in DTH is prescribed for providing a new connection. A few DPOs have stated that it should be left to their discretion to devise their own timelines for providing a new connection. While majority of DPOs have suggested timelines between 48 to 72 hrs for processing the services request and 5-15 days for providing new connection. The broadcasters have suggested that TRAI should formulate timelines for various stages for providing a new connection. The Authority is of the view that timeline for providing a new connection may vary depending upon the area where the connection is to be provided. While in cities and urban areas it may be feasible for DPOs to provide connection quickly, in case of remote areas it may take several days. Providing a new connection at the earliest is also related to the business concerns of DPOs. The Authority is therefore of the view that new connection shall be provided and activated by DPO's within 7 days of receipt of request from consumer subject to technical and operational feasibility. These timelines are the upper ceilings and the DPOs are free to declare shorter timeline of less than 7 days which may be informed transparently to the consumers.
15. As per the existing regulatory framework for DTH sector, DTH operator may charge installation charge and activation charge from the consumers at the time of providing a new connection, subject to the ceiling prescribed in the Tariff Order. These charges were prescribed by the Authority after a detailed consultation with the stakeholders and obtaining inputs from the industry. The issue of installation charge and activation charge is important in other platforms as well, where in absence of any ceilings, consumers are being charged arbitrarily for installation and activation. In some cases, the activation fee being charged for a STB is equal to the cost of the STB itself. It is also reported that different installation and activation fees are being charged under different schemes for provision of set top box. Further different activation fee is being levied for SD and HD STB. There cannot be such difference in the installation and activation fees as per type of scheme or type of STB, as the installation and activation process remains by and large same.
16. Some DPOs have commented that installation and the activation charges are dynamic and depend upon various factors including the geographical considerations. Therefore it should not be regulated and left to the DPOs. The consumer groups on the other hand have opined that the Authority should consider lowering the prescribed ceiling

for total of installation & activation charges in the range of Rs. 200/- to Rs. 250/-. The present ceilings for installation and activation charges were finalized in the TO after a due consultation process and analysis of relevant data. An amount upto Rs.350/- towards the installation charges and upto Rs.100/- towards the activation charge were permitted to be charged from consumers in DTH sector. The Authority is of the view that in the interest of consumers, these prescribed ceilings are required to be retained and applied uniformly across all addressable platforms. DPOs are free to charge lesser installation and activation fee if they so desire.

17. Once the services have been subscribed by a subscriber it should be open to him to modify his subscription as per his preferences, subject to any specific terms and conditions as might have been agreed to at the time of such subscription. At the same time the DPOs should also not change the composition of his services without request of the subscriber, unless it is due to conditions beyond their control. The Authority therefore prescribes that DPOs shall activate the channels and bouquets as may be requested by a subscriber within a reasonable time not exceeding 72 hours. The deactivation requests shall also be completed within prescribed time frame subject to any lock in period as agreed at the time of subscription.
18. In addition to subscriber request, the channels or bouquets may get dropped from the platform for reasons beyond the control of DPOs. DPOs may also want to drop channels or reconstitute an existing bouquet due to business concerns. In such cases the subscriber should not get affected adversely. The Authority has therefore prescribed measures for these different scenarios as explained below.
  - (i) No DPO shall make any changes in subscription of a subscriber, without obtaining a request from the subscriber and such request records shall be kept for atleast period of three months. In case of any dispute, such records shall be preserved by the DPO's till disposal of such disputes or three months, whichever is later.
  - (ii) In case of dropping of pay channels or bouquets of pay channels of broadcaster, which become unavailable on the platform of a DPO due to any reason, the Authority prescribes that the DPO will not charge the subscribers for such pay channels or bouquets of pay channels. DPOs shall not substitute for dropped channels or bouquets as the case may be without the request from the subscriber.
  - (iii) If the dropped pay channels happen to be part of bouquet offered by the DPO, in such case the DPO shall reduce the subscription charges payable by the affected subscribers and the reduction in subscription charges shall be an amount equivalent to discounted distributor retail price of that channel, taking into account the discount offered by the distributor on such bouquet.
  - (iv) Further, a DPO is not permitted to modify the bouquet of a subscriber by dropping or replacing channels which continue to be available on its platform. The subscriber is restricted to modify the subscription of a-la-carte channels or bouquets during the lock-in period, if any, for such channels and bouquets as accepted by him at the time of subscription.
19. Any change in composition of a bouquet by a DPO when the channels continue to be available on its platform shall be construed as a formation and introduction of a new bouquet and discontinuation of the earlier bouquet i.e. in case a channel is dropped from a bouquet, it shall constitute as creation of new bouquet without the dropped channel and the earlier bouquet that contained the dropped channel shall be deemed to be discontinued. The rules as prescribed in the regulation for introduction of a new bouquet & dropping of a bouquet shall be followed by DPOs. However, in case the nature of channel is changed by a broadcaster or the MRP of that channel is increased beyond rupees nineteen and if such channel is part of a subscribed bouquet, the distributor, irrespective of the lock-in period of the scheme, shall remove such channel from the bouquet and reduce the subscription charges of that bouquet payable by such subscriber by an amount equivalent to discounted distributor retail price of that channel, taking into account the discount offered by the distributor on such bouquet. Further, if any channel included in the subscription package of a subscriber, is removed by the distributor of television channels due to change of nature or increase in MRP, such distributor shall not substitute the removed channel with alternative channel in the subscription package of such subscriber.
20. In context with above provisions majority of the stakeholders have agreed that there should be a provision for offering rebate to the subscriber in case of channel subscribed by him is dropped by DPOs due to its non availability on DPO platform. Some DPOs have suggested that they should be allowed to substitute the dropped channel after obtaining the consent. However it has been observed that the provision regarding substitution of similar genre channel has been misused in the past and DPOs often push through the channel that is not wanted by the subscribers. The Authority is of the view that above provisions adequately safeguards the interests of stakeholders and therefore prescribes the same in the QoS regulatory framework.
21. The stakeholders were consulted for extending the existing provision relating to temporary suspension of service upon the request of subscribers to all addressable platforms. DPOs are of the view that they should be permitted to charge resumption fee varying from Rs.50 to Rs.100 on each occasion and such suspension may be allowed twice

in a year limited up to total 4 months period. Accordingly, the Authority has decided that subscribers should be empowered to suspend their services temporarily and that the existing regulatory framework should be extended to other platforms also. However, as the DPOs incur certain costs towards processing the request and temporarily suspending the subscribers from the SMS, they may charge a notional fee. As the work to be done in restoration of a temporary suspended connection is much lower than the work involved in activation of a new connection, a restoration fee of Rs. 25/-, one fourth of the activation fee (which is Rs 100/- as per existing regulation) is justified. If the temporary suspension continues for more than three months, it shall be open to the DPOs to de-activate such subscriber from the SMS. Thereafter reactivation of service in such a case will attract an activation fee, which may be upto Rs 100/- (the existing limit of activation fee). It may be clarified here that any subscriber who is not active for three months shall not be counted towards active subscriber while reporting such information to TRAI.

(i) Payment defaults by subscriber may also lead to temporary suspension of service. As the DPOs have to make payments to the broadcasters, irrespective of default at consumer level; timely payments are important for the seamless revenue transactions along the value chain. As per existing QoS regulations for DTH no charges, other than charges in respect of CPE, relating to the period during which direct to home services remain discontinued due to any reason are payable by the subscribers and no reactivation charges for resumption of service are to be levied by DPOs. This provision has been reviewed and the Authority is of the view that if services to a subscriber are suspended due to payment default, and such suspension continues for a period more than three months, DPOs may de-activate such subscriber from the SMS and may charge a fee up to activation fee of Rs 100/- for resumption of services. In addition to activation fee, DPOs will also be entitled to recover the outstanding dues along with interest chargeable at a rate not exceeding 2% higher than the base rate notified by State Bank of India from time to time, on the amount payable by the subscriber for the period of such delay. Further such subscriber shall not be included in the active subscribers of the DPO if it is not active for last 3 months. The DPOs shall inform such charges, if any, prescribed by the DPOs for restoration of temporary suspension and activation of service to the subscribers through websites and customer care programming service.

(ii) No other charges shall be payable by the subscriber during the temporary suspension period, except the rental charges for the CPE, if it has been obtained under rental scheme. Further any subscriber who remains suspended beyond three months shall not be counted as an active subscriber of the DPO. These provisions of the draft regulation have been agreed to by most stakeholders.

22. Consultations were also held on the issue of disruption in services and how the interests of subscribers can be protected if there is a continued disruption in services. The existing regulatory framework provides that all complaints related to "No Signal" are to be resolved within 3 days. This provision is being complied with by the DPOs. The Authority is of the view that in case any disruption continues beyond 72 hours, the subscriber shall not be charged for the entire duration of such continued disruption. The period of such disruption shall be counted from the time a complaint to this effect is registered by a subscriber with the DPO or concerned customer care centre in case of individual fault and from the occurrence of fault if bulk subscribers are affected. The adjustment to the subscribers can be provided in terms of equivalent additional subscription days or by providing proportionate credit to subscriber's account, as the case may be. In case of likely disruption due to any planned maintenance, DPOs should give at least 15 days of advance notice to the subscribers.
23. Shifting of connection from one location to another involves dismantling of CPE, from the subscribers premises and installing the same to another new location. Logically, process involved in shifting of connection to another location is similar to providing a new connection in addition to dismantling work. Subscriber details of new address are to be updated in the SMS and thereafter the services are to be activated. Therefore DPOs incur costs for shifting of connection also. The Authority is of the view that in case where the dismantling of outdoor equipment is done by the DPO and the connection is reinstalled at a new location, the DPO may charge an amount not exceeding twice the installation charges notified by the DPO within the prescribed ceiling. However, in cases where no shifting of outdoor equipment is involved, DPOs may charge a fee not exceeding the installation charges as notified by the DPO within the prescribed ceiling.
24. Comments of stakeholders were sought on how to improve customer care services, consumer complaint and grievance redressal in the addressable systems and if the customer care centre infrastructure can be outsourced to another agency keeping in view the constraints faced by smaller DPOs. Stakeholders have suggested that DPOs should widely publicise their consumer care numbers, toll free number and customer care centre details through various modes such as advertisement, scrolls on the channels, website, short messaging service, b-mail and customer care programming service etc. DPOs have also favoured outsourcing of customer care centre. The Authority therefore permits outsourcing of QoS infrastructure such as website, customer care centre, web based complaint management system etc but the responsibility of QoS compliance and reporting shall solely lie with concerned DPO.

25. Consultation was held on the issue of accessibility of customer care centre to consumers. DPOs have suggested varying access time such as 24 hrs, 8.00 to 00.00 hrs, 7.00 hrs to 23.00 hrs, 8.00 hrs to 23.00 hrs etc. Stakeholders generally supported the view that IVR services and customer care centre may provide option of regional language in addition to English and Hindi language. It was submitted by one DPO that call volume traffic gets heavily skewed towards the prime time viewership hours, that is, during 7.00 pm to 10.00 pm and nearly 25% of the entire day's call volume is received during these three hours. Therefore it is not sustainable to build capacity on the basis of these three hours prime time peak as for the rest of the day the resources would remain idle. Accordingly, stakeholders have requested for review of the bench mark of response time for voice to voice response and suggested the said benchmark should either be 90% in 90 sec or 95% in 150 sec.
26. The Authority is of the view that the operational hours of 8.00 to 22.00 hrs for operation of customer care centre are justified as this period covers normal business hours and prime time for television viewing. DPO may however extend accessibility hours beyond this period depending on their business requirements. Further, the IVR response for electronically answered calls shall be 90% calls to be answered within 40 seconds and for voice assisted calls 90% calls to be answered within 90 seconds.
27. Comments were sought from stakeholders on the issue of recording of subscribers consent for subscriber driven action related to their subscription. Stakeholders have favoured such provisions in the QoS with recording of the communication for period of several months. The Authority is of the view that services once subscribed by the subscriber should not be modified without specific request of the subscriber to do so and such request related communication should be duly preserved for a period of at least three months. Different methods using registered mobile number, registered email, call records, IVR records, etc. may be devised for receiving such request.
28. The issues relating to billing method and billing cycle were consulted with the stakeholders. Majority of the DPOs were of the view that pre-paid payment system may be encouraged, however choice of implementing pre-paid and post paid method may be left to them. With regard to billing cycle for pre paid or post paid system, a few DPOs have suggested that billing cycle for pre paid may be 30 days from the date of activation of services while for post paid the billing cycle may be a calendar month. Some DPOs have suggested that it should be left to them to decide. The Authority is of the view that the DPOs or its linked local cable operator, as the case may be, may offer their services either on pre-paid or post-paid or both pre-paid & post-paid as per their business requirements. The billing cycle for pre paid shall be 30 days from the date of activation of services while for post paid the billing cycles shall be a calendar month. In case of pre-paid model, DPOs or local cable operators, as the case may be, shall inform the amount debited to the subscriber at the end of every billing cycle through electronic means. In case of post paid billing, a proper bill conforming to the provisions of applicable laws with usage details shall be provided to the subscribers. The post paid bill can be provided in print form or in electronic form as may be opted by the subscribers. The subscribers shall also be provided online access through website or other electronic means for accessing their billing and payment statements for preceding six months without any charge.
29. In order to protect the interest of consumers, the Authority has consulted with the stakeholder for developing a consumer friendly common framework of CPE/STB schemes in addressable systems. At present three CPE schemes viz. outright purchase, hire-purchase and rental schemes have been prescribed by the Authority. This apart, DPOs have also been permitted to offer other schemes where they generally bundle CPE with the service subscription. It has been observed that complete details of CPE schemes are not made available to the subscribers and issues related to ownership and maintenance often lead to disputes.
30. There is a consensus among the stakeholders that essential information about CPE, namely, price, guarantee/warrantee, AMC, provision for return and other charges associated with CPE must be transparently informed to the consumers while offering such schemes. The Authority has analysed the comments of stakeholders on the issues related to CPE/STB. From a consumer's perspective, it is of utmost importance that a simplified and common CPE framework is developed in order to make the consumers well aware of the provisions. Considering that digitization for the first three phases have been completed to great extent and in the present market scenario, the Authority is of the view that two mandatory schemes, namely, outright purchase scheme and rental scheme, are sufficient to cater to the interests of the consumers. Additionally the DPOs may offer other schemes as per their business concerns.
31. In the outright purchase scheme the DPO shall declare and notify the retail price of CPE with a guarantee/warranty period of at least one year during which the subscriber shall not be required to pay any charge towards repair and maintenance of the CPE. The ownership of the CPE shall remain with the subscriber under this scheme. The DPO shall also offer an annual maintenance scheme at reasonable price for the CPE provided under such scheme after the expiry of guarantee/warranty period.

32. In the rental scheme, the DPO shall declare and notify the monthly rental amount and other terms and conditions, if any for CPE. The DPO may specify a refundable security deposit under this scheme as may be considered appropriate. The ownership of CPE shall remain with the DPO in this scheme. DPOs are also free to form other schemes as per their business requirement; however the ownership of CPE in rental scheme and other schemes shall remain with DPO or its linked local cable operator, as the case may be.
33. In the draft regulations, it was prescribed that DPOs shall be responsible for maintenance of CPE that has been offered by DPO's under rental scheme and other schemes (excluding the outright purchase scheme) for a minimum period of 5 years. Majority of the DPO's are of the view that repair and maintenance for a period of 5 years would incur additional expenses to them and it is not financially viable. The Authority has examined this issue keeping in mind the comments of the stakeholders and consumers interest. It has been observed that repair and maintenance of CPE is the major bone of contention between the subscribers and the DPO's. Subscribers have been facing problems with regard to maintenance and repair of CPE that has been procured under various schemes offered by DPO's and they have been charged heavily in case any problem is detected in the CPE. Therefore, a provision needs to be prescribed to address the issues related to repair and maintenance of CPE during its useful life span, under the schemes where the ownership of CPE remains with the DPO as a safety net for the subscribers. The Authority also considered that CPE is an electronic item where life of such equipment is generally 3 to 4 years. The CPE technology is also changing rapidly due to technical advancements. Hence, it appears reasonable to define average useful life span of CPE of 3 years. Accordingly, the Authority is of the view that in case of services obtained under rental scheme and other schemes, it shall be the responsibility of the DPO's to provide interruption free services to subscribers for atleast minimum period of three years. The DPOs therefore shall ensure that CPE is maintained in good working condition during this period. The subscribers during this period of three years shall not be liable to pay any amount separately towards maintenance of CPE for any incidence of fault, except in cases where the CPE has been found tampered or physically damaged by the subscriber. The DPOs may include expenses, if any, likely to be incurred towards maintaining the CPE in good working condition for providing interruption free services during the prescribed period of three years, in their schemes that are offered to the consumers.
34. A few stakeholders submitted that there is no provision in the draft regulations for return/surrender of CPE. In this regard the Authority is of the view that the ownership of CPE rests with the DPO's for the rental scheme and the other schemes being offered by DPO's. Therefore, the provision of surrender of CPE is inbuilt in the schemes excluding outright purchase scheme. A provision is also made in the regulations to enable subscribers to surrender their connection subject to terms and conditions of subscriptions, if any. Subscribers can therefore return the CPE. A few stakeholders have also highlighted the issue relating to interoperability of STB's. The Authority has already initiated an exercise to examine the feasibility of interoperability of STB's. The Authority would come up with its view in this matter in due course of time.
35. As per the existing regulatory framework for DTH service, there is a provision of levying visit charges after guarantee/warranty period in connection with visits for servicing of CPE at subscriber premises. The DTH operator are permitted to charge an amount not exceeding rupees two hundred and fifty as visitation charge per complaint. There is no such provision in cable TV services. In the consultation, most of the DPOs have supported levying visit charges from the subscribers for visits related to maintenance activity to be undertaken at subscriber end. A few DPOs have also suggested that it may be left to market forces to decide visit charges. After examining the comments it is observed that in the DTH the visit charges is prescribed for the external equipment like PDA, LNBC which may get disturbed due to faults not directly attributable to the DPO. Such charges are not applicable to problems related to STB, which is an indoor equipment like in case of cable connection. MSOs/HITS operators are of the view that there should not be any discrimination amongst DPOs in regard to levying of visitation charges and they should also be allowed to levy visiting charges. One consumer organization submitted that visiting charges should be made on the basis of categories of cities. Therefore, the matter has been examined by the Authority and it is decided that DPO's providing direct to home services may charge an amount not exceeding rupees two hundred and fifty as visit charges for registered complaints requiring visit of a person to subscriber's premises for maintenance, provided that no visiting charges shall be levied for complaints relating to STB. Such visiting charge shall not be debited from the pre-paid subscription account of the subscriber and receipt for payment made towards such charges shall be issued to the subscriber by the DTH operator.
36. Consultations were held with stakeholders on various methods that can be useful for increasing the consumer awareness. Stakeholders have suggested that awareness can be done through various means such as scrolls, short messaging service, websites, advertisements across mass media, etc.
37. At present, the consumer awareness related information is being provided by DPOs in different format and manner which is not easy to access and understand by the consumers. The Authority is of the view that if this information is standardised and it is provided to the consumers in a uniform manner, it will result in better publicity and improved education of consumers. As per existing regulatory provisions, the DPOs are mandated to set up their

- websites which can be effectively used for dissemination of this standardized information. Accordingly, in the consultation paper, the Authority had suggested for having a dedicated “Consumer Corner” link on the home page of DPO website. The page shall also contain login provisions for existing subscribers who may be provided access to additional information specifically related to them under subscriber corner. The essential information to be displayed under the consumer corner and subscriber corner was also put up for comments of stakeholders. DPOs have welcomed and shown agreement towards the suggested measures.
38. The Authority has also prescribed various other provisions for publicity of information and consumer awareness in the draft regulations which inter-alia include customer care programming service and public awareness campaign by DPO's and broadcasters. The stakeholders have agreed with these provisions.
39. Dissemination of information related to TV broadcasting services through dedicated customer care programming service can be an effective communication method. Therefore, the Authority is of the view that DPOs should provide customer care programming service for dissemination of service related information to their subscribers. Further, the Authority is also of the view that if a uniform LCN number (say 999) is assigned by all DPOs for their respective customer care programming service, it would be consumer friendly and help in creating wider publicity to such provision.
40. The Authority had already issued order for prohibition of on screen display by DPO's for giving notices to subscribers about disconnection or discontinuation or non-availability of TV channels. The Authority is of the view that such notices can be provided by DPO's through text scrolls at the bottom of the TV screen. However, the size of such scrolls should not affect the viewing experience of the subscribers. Frequency of such scrolls should also be limited so that viewing experience is not adversely affected.
41. Comments of stakeholders were sought on the technical parameters for various addressable systems. Majority of the stakeholders are of the view that existing technical parameters and standards for transmission are sufficient and there is no requirement to modify the same. Accordingly, the Authority has prescribed certain technical standards to be complied with by DPO's and broadcasters in the draft regulations which were agreed to by the stakeholders.
42. The stakeholders were consulted on the requirement of MoP and consumer charter to be provided to consumers which is required as per the existing regulatory framework. While agreeing that MoP should be made available to the subscriber, stakeholders suggested that the same may be provided in electronic form, via e-mail and through various electronic means. Therefore, the Authority is of the view that MoP should be publicised by DPO's on their website and may be provided electronically to the subscribers. The information contained in the MoP and consumer charter is almost similar in nature. Therefore, Authority is of the view that provision of Consumer charter is not required.
43. As per the new regulatory framework for interconnection, broadcasters are required to declare their channels in any one of the nine genres viz. (1) Devotional (2) General Entertainment, (3) Infotainment, (4) Kids, (5) Movies, (6) Music, (7) News and Current Affairs, (8) Sports, (9) Miscellaneous. In the regulatory framework for interconnection, certain provisions have been made in regard to listing of channels in the EPG. These regulations provide that DPOs shall assign a unique number for each channel available on its platform and such number shall not be altered by the DPO for a period of at least one year. DPOs are also required to place the channel in the EPG in such a way that channels of same genre as declared by the broadcaster are placed consecutively and one channel shall appear at one place only. Further, all television channels of the same language within the same genre shall appear together consecutively in the EPG.
44. EPG enables the subscriber to identify the Logical Channel Number of each channel available on the DPO platform. Therefore, the manner of display of channel in the EPG assumes significant importance to the subscriber. Accordingly, certain provisions were made in the draft QoS regulations as to how channels are displayed in the EPG by the DPOs. The intent of these provisions is to make subscribers aware of the name and price of all channels being carried by the DPOs so as to enable them to make informed decision for selection of channels. Further, these provisions would also enable the subscribers to easily identify the channels which they have subscribed. In the draft QoS regulations, it has been prescribed that every DPO shall display all channels (both pay and FTA channels) available on its platform in the EPG under the respective genre as declared by the broadcasters along with applicable a-la-carte MRP. It has been further prescribed that such display of a-la-carte prices for pay channels shall be their respective MRP declared by the broadcaster. In case of FTA channels, DPOs shall display “zero” for the price of the channel.
45. DPOs are in agreement with the provision of display of all channels in the EPG. However, majority of the DPO's are of the view that since MRP, as per the draft tariff order, varies from region to region, it would not be feasible to display MRP for the pay channels in the EPG. A few stakeholders have suggested that there should be sub categorisation within each genre for easy access to the channels by the subscribers. One DPO submitted that display of zero pricing of FTA channel should be done away with.

46. The Authority has reviewed the matter and region based pricing of the channel as prescribed in the draft tariff order has been done away with. Therefore, the concerns expressed by the DPOs regarding difficulty for display of channels in the EPG due to variation of regional MRP pricing of channels has been addressed. The Authority is of the view that DPOs should display all channels available on their platform in the EPG with their names and their respective MRP, in case of FTA channels, the Authority is of the view that “Free” should be displayed against the name of the FTA channels in the EPG.
47. Further, the Authority finds merit regarding the suggestion of the stakeholders that there should be sub categorisation within each genre. As already mentioned, the Authority has prescribed nine genres for regulating the tariff. From the subscriber's point of view, sub-genre would enable them to easily navigate to similar channels available on the platform. Therefore, the Authority is of the view that DPOs should define the sub-genre within a particular genre on the basis of language, region, etc and the channels under sub genre should be grouped together and assigned logical channel numbers accordingly. It should be ensured that channels of same language are grouped together within sub-genre of a particular genre. It is further explained that in case the genre of a channel is changed by a broadcaster, the DPOs shall according to the regulation display the channel in appropriate genre. This will make EPG more consumers friendly insofar as selection of TV channels is concerned. The Authority expects that this manner of display of channels in the EPG by the DPOs will bring in greater visibility and transparency in informing the subscribers about all channels that are available on the platform.
48. In order to ensure good quality of TV broadcasting services to the subscribers, it is of paramount importance that the provisions of QoS regulation are complied by the DPOs and the local cable operators. It would be appropriate if the DPOs designate a compliance officer for generating awareness within their organisation regarding the provisions of the regulations and facilitating creation of required infrastructure and practices. The compliance officer will ensure timely submission of reports and information to the Authority. Here it is important to note that the role and responsibilities of the compliance officer shall be without prejudice to the provisions of the Act with regard to the responsibilities of the DPOs towards regulatory reporting and compliance.
49. In the consultation paper, the stakeholders were asked to offer their comments on the feasibility of building a framework for carrying out audit of DPOs for verifying QoS compliance and for conducting surveys towards assessment of QoS perception of the consumers. The stakeholders have supported these suggestions. The Authority is of the view that since the broadcasting sector is at the cusp of digital transition, it may take sometime for the industry to get stabilised. Further, the industry may also require time to get adjusted in the new regulatory framework propounded by the Authority in respect of tariff, interconnection and QoS. In such a scenario, the Authority may consider and prescribe such measures regarding conduct of audit and surveys for QoS in due course.
50. Consultations were held with the stakeholders as to whether any financial disincentives for QoS non compliance are to be imposed for violation of QoS provisions. In the draft regulation, the financial disincentives prescribed for MSOs/LCOs in addressable TV services were made applicable across all platforms. One stakeholder submitted that unless TRAI ensures compliance of QoS regulations at the end of DPOs, any attempt to implement the tariff order and/or Interconnect Regulations would have an adverse and cascading impact on all stakeholders. Another stakeholder submitted that there are no punitive measures prescribed in the regulations in the form of financial disincentives and/or recommendation of cancellation of licence in the event of default. Therefore, the Authority has made provisions for designating a Compliance Officer by DPOs who would ensure the compliance of QoS norms prescribed in these regulations. It is observed that the broadcasting services related to television are being delivered to consumers through digital addressable systems in most areas of the country and the process of digitization is expected to be completed by completion of phase-IV. In case of major DPOs, the basic infrastructure for implementing the QoS regulations is already available on ground. However, in case of smaller MSOs, adequate timeframe may be required for implementation of the framework. The Authority will continue to monitor the implementation and compliance of the QoS provisions by the DPOs and if required, and review the matter at appropriate stage for consideration of financial disincentive for non compliance of prescribed QoS provisions and benchmarks.
51. These Regulations shall come into effect after 180 days from the date of their publication in the Official Gazette. The Authority is aware that, as on the date of publication of these regulations in the Official Gazette, there would be large numbers of packages, bouquets/channels and plans subscribed by existing subscriber based upon the framework of earlier QoS regulations. Therefore to protect the interests of consumers as well as DPOs and to enable a smooth transition from the old regulatory framework to the new one, the Authority has provided a time up to 180 days to either discontinue or modify all their existing packages, bouquets/channels and plans in compliance with the provisions of the regulations and the tariff orders. The DPOs are advised to modify their existing packages, bouquets/channels and plans well in advance before commencement of these regulations so as to ensure adequate publicity and awareness amongst the subscribers. Accordingly, the Authority is of the view that the provisions related to offering of services, CPE scheme, Customer Care Centre, Customer Care Programming Service and website are implemented within 120 days from the date of publication of these regulation in the Official Gazette. It is also necessary that an aggressive public awareness campaign should be conducted by DPOs in regard to the

provisions that are having direct bearing on the consumers during the transition period so as to enable the consumers to make informed decision for subscribing broadcasting services related to television. The Authority is conscious of the fact that the existing subscribers should not face any undue inconvenience and hardships while the DPOs move from the existing QoS framework to the new regulatory framework. Therefore, DPOs are required to ensure that necessary changes in the infrastructure and services to be offered in the new regime are implemented well in advance for the smooth transition.